VENDIM
Nr. 10, datë 7.2.2024

PËR MIRATIMIN E UDHËZIMIT
"PËR RAPORTIMIN E INCIDENTEVE MADHORE"

Në bazë dhe për zbatim të nenit 1, pika 4, shkronja "b"; të nenit 12, shkronja "a" dhe nenit 43, shkronja "c", të ligjit nr. 8269, datë 23.12.1997, "Për Bankën e Shqipërisë", të ndryshuar; dhe të nenit 89, të ligjit nr. 55/2020, datë 30.4.2020, "Për shërbimet e pagesave"; Këshilli Mbikëqyrës i Bankës së Shqipërisë, me propozimin e Departamentit të Mbikëqyrjes,

VENDOSI:

1. Të miratojë udhëzimin "Për raportimin e incidenteve madhore", sipas tekstit bashkëlidhur këtij vendimi.
2. Ngarkohen ofruesit e shërbimeve të pagesave për zbatimin e këtij vendimi.
3. Ngarkohet Departamenti i Mbikëqyrjes për ndjekjen e zbatimit të këtij vendimi.
4. Ngarkohen Kabineti i Guvernatorit dhe Departamenti i Kërkimeve me publikimin e këtij vendimi, përkatësisht në Fletoren Zyrtare dhe në Buletinin Zyrtar të Bankës së Shqipërisë.

Ky vendim hyn më fuqi më 1 mars 2024 dhe botohet në Fletoren Zyrtare.

KRYETAR
Gent Sejko

1. KËRKESA TË PËRGJITHSHME

1.1 Objekti i udhëzimit

Objekti i këtij udhëzimi është përcaktimi i:

a) kritereve për klasifikimin e incidenteve operacionale ose të sigurisë si incidente madhore, nga ofruesit e shërbimeve të pagesave;

b) formatit të raportimit dhe procedurave që ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të ndjekin për të njoftuar Bankën e Shqipërisë, në përputhje me pikën 1, të nenit 89, të ligjit "Për shërbimet e pagesave".

1.2 Subjektet e udhëzimit

Subjekte të këtij udhëzimi janë ofruesit e shërbimeve të pagesave, siç përcaktohen në nenin 3, pika 2, shkronjat "a", "b" dhe "c", të ligjit nr. 55/2020, datë 30.4.2020, "Për shërbimet e pagesave", i cili në këtë udhëzim do të quhet ligji "Për shërbimet e pagesave".

1.3 Fusha e zbatimit të udhëzimit

1.3.1 Kërkesat e këtij udhëzimi zbatohen për të gjitha incidentet që përfshihen në përkufizimin e "incidentit madhor operacional ose të sigurisë", që mbulon ngjarjet e jashtme dhe të brendshme, të cilat mund të jenë me synime keqdashëse ose aksidentale.

1.3.2 Ky udhëzim zbatohet edhe në rastet kur incidentet madhore operacionale ose të sigurisë e kanë origjinën nga vende të tjera jashtë Shqipërisë (p.sh. kur një incident e ka origjinën në shoqërinë mëmë, me seli jashtë Republikës së Shqipërisë) dhe ndikojnë në shërbimet e pagesave të ofruara nga ofruesi i shërbimeve të pagesave në Shqipëri, në mënyrë të drejtpërdrejtë (kur një shërbim i lidhur me pagesat kryhet nga subjekti jashtë Shqipërisë) ose në mënyrë të tërthortë (p.sh. kur aftësia e ofruesit të shërbimeve të pagesave për të vazhduar veprimtarinë e shërbimeve të pagesave, rrezikohet në një mënyrë tjetër si pasojë e incidentit).

1.3.3 Kërkesat e këtij udhëzimi zbatohen edhe për incidentet madhore që ndikojnë funksionet e transferuara te të tretët nga ofruesit e shërbimeve të pagesave.

1.4 Përkufizime

1.4.1 Termat e përdorur në këtë udhëzim kanë të njëjtin kuptim me termat e përdorur në ligjin "Për shërbimet e pagesave".

1.4.2 Përveç sa parashikohet në pikën 1.4.1, për qëllime të zbatimit të këtij udhëzimi, termat e mëposhtëm kanë këtë kuptim:

a) "incident operacional ose i sigurisë" – është një ngjarje e vetme ose një seri ngjarjesh të lidhura, të paplanifikuara nga ofruesi i shërbimeve të pagesave, që ka ose ka të ngjarë të ketë një ndikim negativ në integritetin, disponueshmërinë, konfidencialitetin dhe/ose autenticitetin e shërbimeve të lidhura me pagesat;

b) "integritet" – është karakteristika e ruajtjes së saktësisë dhe plotësisë së aktiveve (përfshirë të dhënat);

c) "disponueshmëria" – është karakteristika e shërbimeve të lidhura me pagesat, për të qenë plotësisht të aksesueshme dhe të përdorshme nga përdoruesit e shërbimeve të pagesave, sipas niveleve të pranueshme, të paracaktuara nga ofruesi i shërbimeve të pagesave;

d) "konfidencialiteti" – është karakteristika që informacioni të mos iu vihet në dispozicion ose t'iu zbulohet/shpërndahet individëve, subjekteve ose proceseve të paautorizuara;

e) "autenticiteti" – është karakteristika e një burimi për të qenë ai që pretendon të jetë;

f) "shërbime të lidhura me pagesat" – është çdo veprimtari e përcaktuar në pikën 37, të nenit 5, të ligjit "Për shërbimet e pagesave", dhe të gjitha funksionet e nevojshme mbështetëse teknike për ofrimin e saktë të shërbimeve të pagesave.

1.5 Shkëmbimi i informacionit me autoritetet e tjera

1.5.1 Banka e Shqipërisë mund të shkëmbejë informacione të lidhura me incidentet madhore, me autoritete të tjera vendase, pasi vlerëson rëndësinë dhe relevancën e një incidenti madhor operacional ose të sigurisë për ato autoritete.

2. KRITERET E KLASIFIKIMIT TË INCIDENTIT SI INCIDENT MADHOR

2.1 Kriteret e klasifikimit të incidentit si incident madhor

2.1.1 Ofruesit e shërbimeve të pagesave klasifikojnë si incidente madhore, incidentet operacionale ose të sigurisë që plotësojnë:

a) një ose më shumë nga kriteret në kategorinë "ndikim i lartë"; ose

b) tre ose më shumë nga kriteret në kategorinë "ndikim i ulët",

siç përcaktohet në tabelën 1 të pikës 2.1.4, dhe pas vlerësimit të përcaktuar në këtë udhëzim.

2.1.2 Ofruesit e shërbimeve të pagesave vlerësojnë një incident operacional ose të sigurisë, duke konsideruar kriteret (elementet) e mëposhtme dhe treguesit e tyre bazë:

a) transaksionet e prekura nga incidenti, për të cilat ofruesit e shërbimeve të pagesave përcaktojnë vlerën totale të tyre, si dhe numrin e pagesave të kompromentuara, si përqindje ndaj nivelit të rregullt (të zakonshëm) të transaksioneve të pagesave të kryera nëpërmjet shërbimeve të pagesave të prekura nga incidenti;

b) përdoruesit e shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti, për të cilët ofruesit e shërbimeve të pagesave përcaktojnë numrin e tyre (përdoruesve), në vlerë absolute dhe si përqindje ndaj numrit të përgjithshëm të përdoruesve të shërbimeve të pagesave;

c) thyerja e sigurisë së rrjetit ose sistemeve të informacionit, për të cilën ofruesit e shërbimeve të pagesave përcaktojnë nëse ndonjë veprim keqdashës ka kompromentuar sigurinë e rrjetit ose të sistemeve të informacionit që lidhen me ofrimin e shërbimeve të pagesave;

d) kohëzgjatja e ndërprerjes së shërbimeve (service downtime), për të cilën ofruesit e shërbimeve të pagesave përcaktojnë periudhën kohore kur shërbimi ka të ngjarë të mos jetë i disponueshëm për përdoruesin e shërbimeve të pagesave, ose kur urdhërpagesa, në kuptim të nenit 5, pika 49, të ligjit "Për shërbimet e pagesave", mund të mos realizohet nga ofruesi i shërbimeve të pagesave;

e) ndikimi ekonomik, për të cilin ofruesit e shërbimeve të pagesave përcaktojnë kostot monetare të lidhura me incidentin në mënyrë tërësore dhe marrin parasysh vlerën absolute, dhe kur është e zbatueshme, edhe rëndësinë relative të këtyre kostove, në raport me madhësinë e ofruesit të shërbimeve të pagesave (p.sh. në raport me kapitalin e nivelit të parë të ofruesit të shërbimeve të

pagesave);

f) niveli i lartë i përshkallëzimit të brendshëm, për të cilin ofruesit e shërbimeve të pagesave përcaktojnë nëse incidenti është raportuar ose ka të ngjarë të raportohet tek drejtuesit ekzekutivë të subjektit;

g) ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave ose infrastrukturat përkatëse që mund të preken nga incidenti, për të cilët ofruesit e shërbimeve të pagesave përcaktojnë implikimet/ndikimet sistemike që ka të ngjarë të ketë incidenti, d.m.th. mundësia që efekti i incidentit të përhapet përtej ofruesit të shërbimeve të pagesave të prekur fillimisht, tek ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave, infrastrukturat e tregut financiar dhe/ose skemat e pagesave;

h) ndikimi reputacional, për të cilin ofruesit e shërbimeve të pagesave përcaktojnë se si incidenti mund të cenojë besimin e përdoruesve të shërbimeve të pagesave te vetë ofruesi i shërbimeve të pagesave dhe, në përgjithësi, në shërbimin bazë të ofruar ose në tregun në tërësi.

2.1.3 Ofruesit e shërbimeve të pagesave llogarisin vlerën e treguesve sipas përcaktimeve të mëposhtme:

a) transaksionet e prekura nga incidenti

si rregull i përgjithshëm, nënkuptojnë të gjitha transaksionet brenda vendit dhe ndërkufitare që janë ndikuar ose ka të ngjarë të ndikohen në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë nga incidenti dhe, në veçanti, ato transaksione që nuk mund të iniciohen ose të procesohen, ato transaksione për të cilat është ndryshuar përmbajtja e mesazhit të pagesës dhe ato transaksione që janë urdhëruar, me qëllim mashtrimi (pavarësisht nëse fondet janë rikuperuar apo jo), ose kur ekzekutimi i saktë pengohet në ndonjë mënyrë tjetër nga incidenti.

Për incidentet operacionale që ndikojnë në aftësinë për të iniciuar dhe/ose për të procesuar transaksionet, ofruesit e shërbimeve të pagesave raportojnë vetëm ato incidente me kohëzgjatje më të gjatë se 1 (një) orë. Kohëzgjatja e incidentit matet që nga momenti kur ndodh incidenti, deri në momentin kur aktivitetet normale/operacionet e zakonshme janë rikuperuar në nivelet e shërbimit të ofruara para incidentit.

Ofruesit e shërbimeve të pagesave konsiderojnë si nivel të rregullt (të zakonshëm) të transaksioneve të pagesave, mesataren ditore të transaksioneve vjetore të pagesave brenda vendit dhe ato ndërkufitare të kryera nëpërmjet të njëjtëve shërbime pagesash që janë prekur nga incidenti, duke konsideruar vitin e mëparshëm si periudhë referimi për llogaritjet. Në rast se ofruesit e shërbimeve të pagesave nuk e konsiderojnë këtë vlerë si përfaqësuese (p.sh. për shkak të sezonalitetit), ata përdorin një metrikë tjetër, më përfaqësuese, dhe njoftojnë Bankën e Shqipërisë për arsyet e ndjekjes së kësaj qasjeje, nëpërmjet plotësimit të fushës përkatëse të formularit të raportimit në aneksin 1 të këtij udhëzimi;

b) përdoruesit e shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti

nënkuptojnë të gjithë klientët (brenda vendit ose nga jashtë, konsumatorë ose shoqëri tregtare) që kanë një kontratë me ofruesin e shërbimeve të pagesave, të prekur nga incidenti, që iu jep atyre akses në shërbimin e pagesës të prekur nga incidenti, dhe që janë ndikuar ose mund të ndikohen nga pasojat e incidentit.

Ofruesit e shërbimeve të pagesave përdorin vlerësime të bazuara në aktivitetin e tyre të mëparshëm, për të përcaktuar numrin e përdoruesve të shërbimeve të pagesave që mund të kenë përdorur shërbimin e pagesave gjatë kohëzgjatjes së incidentit.

Në rastin e grupeve, secili ofrues i shërbimeve të pagesave merr në konsideratë vetëm përdoruesit e tij të shërbimeve të pagesave. Në rastin e një ofruesi të shërbimeve të pagesave që ofron shërbime operacionale për të tjerët, ai ofrues i shërbimit të pagesës merr në konsideratë vetëm përdoruesit e tij të shërbimeve të pagesave (nëse ka), dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave që marrin këto shërbime operacionale e vlerësojnë incidentin në lidhje me përdoruesit e tyre të shërbimeve të pagesave.

Për incidentet operacionale që ndikojnë në aftësinë për të iniciuar dhe/ose për të procesuar transaksionet, ofruesit e shërbimeve të pagesave raportojnë vetëm ato incidente që cenojnë përdoruesit e shërbimeve të pagesave për një kohëzgjatje më të gjatë se 1 (një) orë. Kohëzgjatja e incidentit matet që nga momenti kur ndodh incidenti, deri në momentin kur aktivitetet

normale/operacionet e zakonshme janë rikuperuar në nivelet e shërbimit të ofruara para incidentit.

Ofruesit e shërbimeve të pagesave konsiderojnë si numër total të përdoruesve të shërbimeve të pagesave, shumën e agreguar të përdoruesve të shërbimeve të pagesave brenda dhe jashtë vendit, të lidhur në mënyrë kontraktuale me ofruesit e shërbimeve të pagesave në kohën e incidentit (ose në mënyrë alternative mund të përdorin, vlerën më të fundit të disponueshme të numrit të përdoruesve të shërbimeve të pagesave) dhe me akses në shërbimin e pagesave të prekur nga incidenti, pavarësisht nga madhësia e tyre, ose nëse ata konsiderohen përdorues aktivë ose pasivë të shërbimit të pagesës;

c) thyerja e sigurisë së rrjetit ose sistemeve të informacionit

Ofruesit e shërbimeve të pagesave vlerësojnë nëse ndonjë veprim keqdashës ka rrezikuar disponueshmërinë, autenticitetin, integritetin ose konfidencialitetin e rrjetit, ose sistemeve të informacionit (përfshirë të dhënat), në lidhje me ofrimin e shërbimeve të pagesave;

d) kohëzgjatja e ndërprerjes së shërbimeve (service downtime)

është periudha kohore kur çdo detyrë, proces ose kanal në lidhje me ofrimin e shërbimeve të pagesave është ndërprerë ose ka të ngjarë të ndërpritet, duke penguar në këtë mënyrë, inicimin dhe/ose ekzekutimin e një shërbimi pagese, dhe/ose aksesin në një llogari pagese. Ofruesit e shërbimeve të pagesave llogarisin kohën e ndërprerjes së shërbimit që nga momenti i fillimit të ndërprerjes së shërbimit dhe marrin në konsideratë si intervalet kohore gjatë orarit zyrtar të punësm siç kërkohet për kryerjen/ekzekutimin e shërbimeve të pagesave, ashtu edhe orët jashtë orarit zyrtar të punës dhe periudhat e mirëmbajtjes, kur është e përshtatshme dhe e zbatueshme. Nëse ofruesit e shërbimeve të pagesave nuk janë në gjendje të përcaktojnë se kur filloi ndërprerja e shërbimit, në mënyrë përjashtimore ata llogarisin ndërprerjen e shërbimit që nga momenti kur zbulohet ndërprerja e shërbimit;

e) ndikimi ekonomik

përfaqëson kostot që mund të lidhen drejtpërdrejt me incidentin, si dhe kostot që lidhen në mënyrë të tërthortë me të. Ofruesit e shërbimeve të pagesave, për qëllime të matjes/përllogaritjes së ndikimit ekonomik, konsiderojnë fondet ose pasuritë e përvetësuara (*expropriated*), kostot e zëvendësimit të pajisjeve (*hardware*) ose programeve kompjuterike (*software*), kosto të tjera ligjore ose për rikthimin në gjendjen e mëparshme (riparimin), tarifat për mosrespektimin e detyrimeve kontraktuale, sanksionet, detyrimet e jashtme dhe të ardhurat e munguara. Ofruesit e shërbimeve të pagesave, për kostot që lidhen në mënyrë të tërthortë me incidentin, marrin në konsideratë vetëm ato kosto që njihen tashmë ose që ka shumë të ngjarë të materializohen.

f) niveli i lartë i përshkallëzimit të brendshëm

Ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin në konsideratë nëse, si rezultat i ndikimit në shërbimet e lidhura me pagesat, organet drejtuese janë informuar ose ka të ngjarë të informohen për incidentin, jashtë çdo njoftimi periodik (*ad-hoc*) dhe në mënyrë të vazhdueshme gjatë të gjithë kohëzgjatjes së incidentit. Ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të marrin gjithashtu në konsideratë nëse, si rezultat i ndikimit të incidentit në shërbimet e lidhura me pagesat, është shkaktuar ose ka të ngjarë të shkaktohet një gjendje krize;

g) ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave ose infrastrukturat përkatëse që mund të preken nga incidenti

Ofruesit e shërbimeve të pagesave vlerësojnë ndikimin e incidentit në tregun financiar, që nënkupton infrastrukturën e tregut financiar dhe/ose skemat e pagesave që e mbështesin atë dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave. Në veçanti, ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të vlerësojnë nëse incidenti ka ndodhur ose ka të ngjarë të ndodhë/të përsëritet edhe te ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave, nëse ai ka ndikuar ose ka të ngjarë të ndikojë në funksionimin normal të infrastrukturave të tregut financiar dhe nëse ka kompromentuar ose ka të ngjarë të kompromentojë funksionimin e shëndoshë të sistemit financiar në tërësi. Ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin në konsideratë dimensione të ndryshme, të tilla si: nëse komponenti/programi kompjuterik (*software*) i prekur është plotësisht në pronësi ose i ndarë me anëtarë të tjerë, nëse rrjeti i kompromentuar është i brendshëm ose i jashtëm dhe nëse ofruesi i shërbimit të pagesave ka ndërprerë ose ka të ngjarë të ndërpresë përmbushjen e detyrimeve të tij në infrastrukturat e tregut

financiar në të cilat është anëtar (pjesëmarrës);

h) ndikimi reputacional

Ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin në konsideratë nivelin e shikueshmërisë që incidenti ka fituar ose ka të ngjarë të fitojë në treg, sipas njohurive më të mira të tyre. Në veçanti, ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin në konsideratë mundësinë që incidenti të shkaktojë dëm në shoqëri, si një tregues i mirë i mundësisë për të ndikuar reputacionin e tyre. Ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin parasysh nëse:

i. përdoruesit e shërbimeve të pagesave dhe/ose ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave janë ankuar mbi ndikimin negativ të incidentit;

ii. incidenti ka ndikuar në një proces të dallueshëm/të dukshëm, të lidhur me shërbimet e pagesave dhe për këtë arsye ka të ngjarë të marrë ose ka marrë tashmë mbulim mediatik (duke marrë parasysh jo vetëm mediat tradicionale, të tilla si gazetat, por edhe bloget, rrjetet sociale, etj.);

iii. detyrimet kontraktuale nuk janë respektuar ose ka të ngjarë të mos respektohen, që do të çonte në masa ligjore kundrejt ofruesit të shërbimeve të pagesave;

iv. kërkesat rregullative nuk janë plotësuar, çka do të rezultojë në vendosjen e masave mbikëqyrëse ose sanksioneve, të cilat janë publikuar ose ka të ngjarë të publikohen; dhe

v. i njëjti lloj incidenti ka ndodhur edhe më parë.

2.1.4 Ofruesit e shërbimeve të pagesave vlerësojnë një incident duke përcaktuar, për secilin kriter individual, nëse kufijtë përkatës në tabelën 1 janë arritur ose ka të ngjarë të arrihen, para se të zgjidhet incidenti.

Tabela 1

Kriteret (elementet)	**Ndikim i ulët**	**Ndikim i lartë**
Transaksionet e prekura nga incidenti	> 10% e nivelit të rregullt të transaksioneve të ofruesit të shërbimeve të pagesave (për sa i përket numrit të transaksioneve) **dhe** kohëzgjatja e incidentit > 1 orë[1] **ose** > vlera ekuivalente në lekë e shumës 500,000 euro **dhe** kohëzgjatja e incidentit > 1 orë[1]	> 25% e nivelit të rregullt të transaksioneve të ofruesit të shërbimeve të pagesave (për sa i përket numrit të transaksioneve) **ose** > vlera ekuivalente në lekë e shumës 15 milionë euro
Përdoruesit e shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti	> 5,000 përdorues **dhe** kohëzgjatja e incidentit > 1 orë[1] **ose** > 10% e përdoruesve të shërbimeve të pagesave të ofruesit të shërbimeve të pagesave **dhe** kohëzgjatja e incidentit > 1 orë[1]	> 50,000 përdorues **ose** > 25% e përdoruesve të shërbimeve të pagesave të ofruesit të shërbimeve të pagesave
Kohëzgjatja e ndërprerjes së shërbimeve	> 2 orë	Nuk aplikohet (N/A)
Thyerja e sigurisë së rrjetit ose sistemeve të informacionit	Po	Nuk aplikohet (N/A)
Ndikimi ekonomik	Nuk aplikohet (N/A)	> Max (0.1% e kapitalit të nivelit 1[2] ; vlerës

[1] Kufiri në lidhje me kohëzgjatjen e incidentit për një periudhë më të gjatë se një orë zbatohet vetëm për incidentet operacionale që ndikojnë në aftësinë e ofruesit të shërbimeve të pagesave për të iniciuar dhe/ose procesuar transaksione.

[2] Kapitali i nivelit 1, siç përcaktohet në rregulloren nr. 69/2014, "Për kapitalin rregullator të bankës".

		ekuivalente në lekë të shumës 200,000 euro) **ose** > vlera ekuivalente në lekë e shumës 5 milionë euro
Niveli i lartë i përshkallëzimit të brendshëm	Po	Po, dhe një gjendje krize (ose ekuivalente) ka të ngjarë të aktivizohet (*triggered*)
Ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave ose infrastrukturat përkatëse që mund të preken nga incidenti	Po	Nuk aplikohet (N/A)
Ndikimi reputacional	Po	Nuk aplikohet (N/A)

2.1.5 Ofruesit e shërbimeve të pagesave përdorin vlerësimet e tyre, nëse nuk kanë të dhëna reale për të mbështetur gjykimet e tyre, nëse një kufi i caktuar është arritur ose ka të ngjarë të arrihet, para se të zgjidhet incidenti (p.sh. kjo mund të ndodhë gjatë fazës fillestare të hetimit (investigimit) të incidentit).

2.1.6 Ofruesit e shërbimeve të pagesave e kryejnë këtë vlerësim në mënyrë të vazhdueshme gjatë të gjithë kohëzgjatjes së incidentit, për të identifikuar çdo ndryshim të mundshëm të statusit, në kahun rritës (duke u riklasifikuar nga incident jomadhor në madhor) ose në kahun zbritës (duke u riklasifikuar nga incident madhor në jomadhor). Çdo riklasifikim i një incidenti nga madhor në jomadhor, i komunikohet Bankës së Shqipërisë sipas kërkesave të pikës 3.4.5 të këtij udhëzimi dhe pa vonesa të pajustifikuara.

3. PROCESI I NJOFTIMIT NË BANKËN E SHQIPËRISË

3.1 Procesi i njoftimit në Bankën e Shqipërisë

3.1.1 Ofruesit e shërbimeve të pagesave mbledhin të gjithë informacionin përkatës, përgatitin raportin e incidentit, duke plotësuar formularin e parashikuar në aneksin 1 të këtij udhëzimi dhe ia paraqesin atë Bankës së Shqipërisë. Ofruesit e shërbimeve të pagesave plotësojnë çdo fushë të formularit, duke ndjekur udhëzimet e dhëna në aneksin 1 të këtij udhëzimi.

3.1.2 Ofruesit e shërbimeve të pagesave përdorin të njëjtin formular, për t'i paraqitur Bankës së Shqipërisë raportin fillestar, të ndërmjetëm dhe përfundimtar, për të njëjtin incident. Ofruesit e shërbimeve të pagesave plotësojnë një formular të vetëm, në mënyrë rritëse (duke shtuar informacion), dhe përditësojnë, kur është e mundur, informacionin e paraqitur në raportet e mëparshme.

3.1.3 Ofruesit e shërbimeve të pagesave paraqesin pranë Bankës së Shqipërisë, nëse është e aplikueshme, edhe një kopje të informacionit të vënë në dispozicion të përdoruesve të tyre të shërbimeve të pagesave, siç parashikohet në pikën 2, të nenit 89, të ligjit "Për shërbimet e pagesave", sapo ky informacion bëhet i disponueshëm.

3.1.4 Ofruesit e shërbimeve të pagesave, me kërkesë të Bankës së Shqipërisë, vënë në dispozicion të saj, çdo dokumentacion shtesë që plotëson informacionin e paraqitur në formularin standard. Ofruesit e shërbimeve të pagesave plotësojnë çdo kërkesë të Bankës së Shqipërisë, për të siguruar informacion shtesë ose sqarime në lidhje me dokumentacionin e paraqitur.

3.1.5 Çdo informacion shtesë që përmbahet në dokumentet e vëna në dispozicion të Bankës së Shqipërisë nga ofruesit e shërbimeve të pagesave, me iniciativën e ofruesit të shërbimeve të pagesave ose me kërkesë të Bankës së Shqipërisë, në përputhje me pikën 3.1.4, reflektohet nga ofruesi i shërbimeve të pagesave në formularin e parashikuar në aneksin 1 të këtij udhëzimi.

3.1.6 Ofruesit e shërbimeve të pagesave ruajnë në çdo kohë konfidencialitetin dhe integritetin e informacionit të shkëmbyer dhe autentifikimin e tyre kundrejt Bankës së Shqipërisë.

3.2 Raporti fillestar

3.2.1 Ofruesit e shërbimeve të pagesave i paraqesin Bankës së Shqipërisë një raport fillestar, kur një incident operacional ose i sigurisë është klasifikuar si incident madhor.

3.2.2 Ofruesit e shërbimeve të pagesave paraqesin raportin fillestar tek Banka e Shqipërisë,

brenda 4 orësh nga momenti i klasifikimit të incidentit operacional ose të sigurisë, si incident madhor. Nëse dihet që kanalet e raportimit të Bankës së Shqipërisë nuk janë të disponueshme ose funksionale në atë kohë, ofruesit e shërbimeve të pagesave do të raportojnë menjëherë sapo kanalet e raportimit të bëhen përsëri të disponueshme/funksionale.

3.2.3 Ofruesit e shërbimeve të pagesave e klasifikojnë incidentin në përputhje me pikat 2.1.1 dhe 2.1.4 të këtij udhëzimi, brenda një kohe të përshtatshme pasi incidenti është zbuluar, por jo më vonë se 24 orë pas zbulimit të incidentit, dhe pa vonesa të panevojshme, pasi informacioni i kërkuar për klasifikimin e incidentit disponohet nga ofruesi i shërbimeve të pagesave. Nëse nevojitet një kohë më e gjatë për të klasifikuar incidentin, ofruesit e shërbimeve të pagesave shpjegojnë arsyet përkatëse në raportin fillestar që paraqesin në Bankën e Shqipërisë.

3.2.4 Ofruesit e shërbimeve të pagesave gjithashtu paraqesin një raport fillestar pranë Bankës së Shqipërisë, kur një incident i mëparshëm jomadhor, riklasifikohet si një incident madhor. Në këtë rast të veçantë, ofruesit e shërbimeve të pagesave dërgojnë raportin fillestar pranë Bankës së Shqipërisë, menjëherë, pasi të jetë identifikuar ndryshimi i statusit, ose nëse kanalet e raportimit të Bankës së Shqipërisë dihet që nuk janë të disponueshme ose funksionale në atë kohë, menjëherë sapo kanalet e raportimit të bëhen përsëri të disponueshme/funksionale.

3.2.5 Ofruesit e shërbimeve të pagesave përfshijnë informacione të përgjithshme (seksioni A i formularit) në raportin e tyre fillestar, duke paraqitur disa karakteristika kryesore të incidentit dhe pasojat e pritshme të tij, bazuar në informacionin e disponueshëm, menjëherë pas klasifikimit të incidentit si madhor. Ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të përdorin vlerësimet e tyre, kur të dhënat reale nuk janë të disponueshme.

3.3 Raporti i ndërmjetëm

3.3.1 Ofruesit e shërbimeve të pagesave i paraqesin Bankës së Shqipërisë raportin e ndërmjetëm, kur veprimtaria e tyre e rregullt (e zakonshme) është rikuperuar dhe biznesi është kthyer në normalitet, duke njoftuar Bankën e Shqipërisë për këtë rrethanë. Ofruesit e shërbimeve të pagesave konsiderojnë se biznesi i tyre është kthyer në normalitet, kur aktivitetet/operacionet e tyre rikthehen në të njëjtin nivel shërbimi/të njëjtat kushte, siç përcaktohen nga ofruesi i shërbimeve të pagesave ose të përcaktuara nga jashtë, nga një marrëveshje e nivelit të shërbimit (koha e përpunimit, kapaciteti, kërkesat e sigurisë, etj.) dhe kur masat e emergjencës nuk janë më në fuqi. Raporti i ndërmjetëm duhet të përmbajë një përshkrim më të detajuar të incidentit dhe pasojave të tij (seksioni B i formularit).

3.3.2 Në rastin kur veprimtaria e rregullt (e zakonshme) nuk është rikuperuar, ofruesit e shërbimeve të pagesave i paraqesin Bankës së Shqipërisë një raport të ndërmjetëm, brenda 3 ditësh pune nga data e paraqitjes së raportit fillestar.

3.3.3 Ofruesit e shërbimeve të pagesave përditësojnë informacionin e dhënë më parë në seksionet A dhe B të formularit, kur ata informohen për ndryshime të rëndësishme që nga paraqitja e raportit të mëparshëm (p.sh. nëse incidenti është përshkallëzuar apo reduktuar, nëse janë identifikuar shkaqe të reja ose nëse janë ndërmarrë veprime për të rregulluar problemin). Këtu përfshihet edhe rasti kur incidenti nuk është zgjidhur brenda 3 ditësh pune, kohë kur ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet t'i paraqesin Bankës së Shqipërisë një raport tjetër të ndërmjetëm. Në çdo rast, ofruesit e shërbimeve të pagesave hartojnë një raport të ndërmjetëm, me kërkesë të Bankës së Shqipërisë.

3.3.4 Ofruesit e shërbimeve të pagesave, ashtu si në rastin e raporteve fillestare, kur të dhënat reale nuk janë të disponueshme, përdorin vlerësimet e tyre.

3.3.5 Ofruesit e shërbimeve të pagesave, nëse biznesi do të kthehet në normalitet përpara se të kenë kaluar 4 orë që nga klasifikimi i incidentit si madhor, duhet të synojnë të paraqesin njëkohësisht si raportin fillestar, ashtu edhe raportin e ndërmjetëm (duke plotësuar njëkohësisht seksionet A dhe B të formularit), brenda afatit kohor prej 4-orësh.

3.4 Raporti përfundimtar

3.4.1 Ofruesit e shërbimeve të pagesave i paraqesin Bankës së Shqipërisë një raport përfundimtar, pasi të jetë kryer analiza e shkakut bazë të incidentit (pavarësisht nëse masat zbutëse

janë zbatuar ose jo, ose nëse është identifikuar ose jo shkaku përfundimtar bazë) dhe kur ka shifra reale në dispozicion për të zëvendësuar çdo vlerësim të kryer nga ofruesi i shërbimeve të pagesave.

3.4.2 Ofruesit e shërbimeve të pagesave paraqesin raportin përfundimtar në Bankën e Shqipërisë, brenda një periudhe kohe maksimale prej 20 ditësh pune, pasi biznesi të konsiderohet si i rikthyer në normalitet. Ofruesit e shërbimeve të pagesave që kanë nevojë për një zgjatje të këtij afati (p.sh. nëse nuk ka shifra reale të disponueshme mbi ndikimin, ose nëse shkaqet bazë të incidentit nuk janë identifikuar ende), kontaktojnë Bankën e Shqipërisë para se të skadojë afati kohor i mësipërm dhe paraqesin një arsyetim të përshtatshëm për vonesën, si dhe një datë të re të parashikuar për paraqitjen e raportit përfundimtar.

3.4.3 Nëse ofruesit e shërbimeve të pagesave janë në gjendje të sigurojnë të gjithë informacionin e kërkuar në raportin përfundimtar (në seksionin C të formularit) brenda intervalit prej 4-orësh që nga klasifikimi i incidentit si madhor, ata duhet të synojnë të paraqesin njëkohësisht informacionin lidhur me raportin fillestar, të ndërmjetëm dhe përfundimtar.

3.4.4 Ofruesit e shërbimeve të pagesave përfshijnë në raportin përfundimtar, informacion të plotë mbi:

a) shifrat reale mbi ndikimin e incidentit, në vend të vlerësimeve të tyre (si dhe çdo përditësim tjetër të nevojshëm në seksionet A dhe B të formularit); dhe

b) seksionin C të formularit, i cili përfshin informacion mbi shkakun bazë, nëse dihet, dhe një përmbledhje të masave të zbatuara ose të planifikuara të zbatohen, për të mënjanuar problemin dhe për të parandaluar përsëritjen (ndodhjen) e tij në të ardhmen.

3.4.5 Ofruesit e shërbimeve të pagesave paraqesin gjithashtu një raport përfundimtar kur, si rezultat i vlerësimit të vazhdueshëm të incidentit, identifikojnë se një incident i raportuar më parë, tashmë nuk përmbush më kriteret për t'u konsideruar si incident madhor dhe nuk pritet t'i përmbushë kriteret para se të zgjidhet incidenti. Në këtë rast, ofruesit e shërbimeve të pagesave paraqesin raportin përfundimtar sapo të zbulohet kjo rrethanë dhe, në çdo rast, deri në datën e parashikuar për paraqitjen e raportit tjetër. Në këtë situatë të veçantë, në vend që të plotësojnë seksionin C të formularit, ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të shënojnë kutinë "*incident i riklasifikuar si jomadhor*" dhe të shpjegojnë arsyet për këtë riklasifikim.

3.5 Raportimi nëpërmjet të tretëve dhe raportimi i konsoliduar

3.5.1 Ofruesit e shërbimeve të pagesave mund të lidhin marrëveshje me të tretët për raportimin e incidenteve madhore, për të cilat ofruesit e shërbimeve të pagesave informojnë Bankën e Shqipërisë dhe sigurojnë përmbushjen e kushteve të mëposhtme:

a) kontrata ose, kur është e zbatueshme, marrëveshjet e brendshme ekzistuese brenda një grupi (ndërmjet subjekteve të grupit), që mbështetin raportimin nëpërmjet të tretëve, përcaktojnë qartë shpërndarjen e përgjegjësive për të gjitha palët. Në veçanti, në kontratë/marrëveshje duhet të shprehet qartë se, pavarësisht, nga transferimi i mundshëm i detyrimeve për raportim, ofruesi i prekur i shërbimeve të pagesave mbetet plotësisht përgjegjës për përmbushjen e kërkesave të përcaktuara në nenin 89, të ligjit "Për shërbimet e pagesave" dhe për përmbajtjen e informacionit të paraqitur në Bankën e Shqipërisë;

b) raportimi nëpërmjet të tretëve është në përputhje me kërkesat për transferimin e funksioneve të rëndësishme operacionale tek palë të treta, siç përcaktohet në nenin 21, të ligjit "Për shërbimet e pagesave", për institucionet e pagesave dhe në nenin 49, të rregullores "Për licencimin e institucioneve të pagesave dhe institucioneve të parasë elektronike, si dhe për regjistrimin e ofruesve të shërbimeve të pagesave", për institucionet e parasë elektronike, si dhe me kërkesat e kreut V, të rregullores "Mbi parimet bazë të drejtimit të bankave dhe degëve të bankave të huaja dhe kriteret për miratimin e administratorëve të tyre" për bankat;

c) konfidencialiteti i të dhënave sensitive dhe cilësia, qëndrueshmëria, integriteti dhe besueshmëria e informacionit që do t'i paraqitet Bankës së Shqipërisë nga pala e tretë, është siguruar në mënyrën e duhur.

3.5.2 Ofruesit e shërbimeve të pagesave që dëshirojnë të lejojnë palën e tretë të caktuar për raportim, të përmbushë detyrimet për raportim në mënyrë të konsoliduar (duke paraqitur një raport

të vetëm referuar disa ofruesve të shërbimeve të pagesave të prekur nga i njëjti incident madhor operacional ose i sigurisë), informojnë Bankën e Shqipërisë për raportimin nëpërmjet të tretëve, paraqesin informacionin e kontaktit të përfshirë në zërin "Ofruesi i shërbimeve të pagesave i prekur nga incidenti" në formular dhe sigurojnë plotësimin e kushteve të mëposhtme:

a) ofruesi i shërbimeve të pagesave përfshin këtë dispozitë në kontratën që mbështet raportimin nëpërmjet të tretëve;

b) ofruesi i shërbimeve të pagesave bën raportimin e konsoliduar, të kushtëzuar nga incidenti i shkaktuar nga ndërprerja në shërbimet e ofruara nga pala e tretë;

c) ofruesi i shërbimeve të pagesave kufizon raportimin e konsoliduar vetëm për ofruesit e shërbimeve të pagesave të vendosur në Shqipëri;

d) ofruesi i shërbimeve të pagesave paraqet një listë të të gjithë ofruesve të shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti;

e) ofruesi i shërbimeve të pagesave sigurohet që pala e tretë e vlerëson rëndësinë e incidentit për secilin ofrues të prekur të shërbimeve të pagesave dhe përfshin në raportin e konsoliduar vetëm ata ofrues të shërbimeve të pagesave për të cilët incidenti është klasifikuar si incident madhor, si dhe sigurohet që, në rast dyshimi nëse një incident klasifikohet si incident madhor për një ofrues të shërbimeve të pagesave, ky ofrues të përfshihet në raportin e konsoliduar për sa kohë që nuk ka prova që provojnë se incidenti nuk klasifikohet si incident madhor për këtë ofrues;

f) ofruesi i shërbimeve të pagesave sigurohet që, kur ka fusha të formularit ku nuk është e mundur një përgjigje e përbashkët (p.sh. seksioni B2, B4 ose C3), pala e tretë i plotëson përgjigjet individualisht për secilin ofrues të prekur të shërbimeve të pagesës, duke specifikuar më tej identitetin e secilit ofrues të shërbimit të pagesës me të cilin lidhet informacioni ose përdor vlerat kumulative reale ose të vlerësuara për ofruesit e ndryshëm të shërbimeve të pagesave;

g) ofruesi i shërbimeve të pagesave sigurohet që pala e tretë e informon në çdo kohë për të gjitha informacionet përkatëse në lidhje me incidentin dhe të gjitha ndërveprimet që pala e tretë mund të ketë me Bankën e Shqipërisë dhe përmbajtjen e tyre, por vetëm për aq sa është e nevojshme, duke shmangur çdo shkelje të konfidencialitetit për informacionin që lidhet me ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave.

3.5.3 Ofruesit e shërbimeve të pagesave nuk transferojnë te të tretët detyrimet e tyre për të raportuar, përpara se të njoftojnë Bankën e Shqipërisë ose pasi të jenë njoftuar nga Banka e Shqipërisë se marrëveshja me të tretët nuk plotëson kërkesat e parashikuara në shkronjën "b", të pikës 3.5.1, të këtij udhëzimi.

3.5.4 Ofruesit e shërbimeve të pagesave që dëshirojnë të anulojnë transferimin e raportimit te pala e tretë, ia komunikojnë menjëherë këtë vendim Bankës së Shqipërisë. Ofruesit e shërbimeve të pagesave njoftojnë Bankën e Shqipërisë për çdo zhvillim të rëndësishëm që prek palën e tretë të caktuar për raportimin dhe aftësinë e saj për të përmbushur detyrimet për raportim.

3.5.5 Ofruesit e shërbimeve të pagesave përmbushin detyrimet e tyre të raportimit pa ndonjë mbështetje nga asistenca të jashtme, në rastet kur pala e tretë e caktuar për raportimin nuk arrin të informojë Bankën e Shqipërisë për një incident madhor operacional ose të sigurisë, në përputhje me nenin 89, të ligjit "Për shërbimet e pagesave" dhe me këtë udhëzim. Ofruesit e shërbimeve të pagesave sigurohen që një incident të mos raportohet dy herë, nga vetë ofruesi i shërbimeve të pagesave në fjalë dhe përsëri nga pala e tretë e caktuar për raportimin.

3.5.6 Ofruesit e shërbimeve të pagesave sigurojnë që, në situatën kur një incident është shkaktuar nga një ndërprerje në shërbimet e ofruara nga një ofrues i shërbimit teknik (ose një infrastrukturë) që prek disa ofrues të shërbimeve të pagesave, raportimi nëpërmjet të tretëve i referohet të dhënave individuale të ofruesit të shërbimeve të pagesave (përveç rastit të raportimit të konsoliduar).

4. KUADRI I BRENDSHËM RREGULLATIV I SUBJEKTEVE

4.1 Kuadri i brendshëm rregullativ i subjekteve

4.1.1 Ofruesit e shërbimeve të pagesave krijojnë kuadrin e brendshëm rregullativ, që parashikon procedurat e administrimit të incidenteve, si dhe procedurat për zbulimin dhe klasifikimin e incidenteve madhore operacionale dhe të sigurisë.

4.1.2 Ofruesit e shërbimeve të pagesave përcaktojnë qartë, në kuadrin e tyre të brendshëm rregullativ, të gjitha përgjegjësitë për raportimin e incidenteve, siç parashikohet në ligjin "Për shërbimet e pagesave", si dhe procedurat për përmbushjen e kërkesave të këtij udhëzimi.

KRYETAR I KËSHILLIT MBIKËQYRËS
Gent SEJKO

ANEKS 1

Raporti fillestar

Raportimi i incidenteve madhore					
Raporti fillestar	Brenda 4 orëve pas klasifikimit të incidentit si incident madhor			Reset dropdown selections	
Data e raportit *(DD/MM/VVVV)*		Koha *(Ora:Min)*			

A - Raporti fillestar					
A 1 - TË DHËNA TË PËRGJITHSHME					
Lloji i raportit					
Lloji i raportit					
OSHP e prekur nga incidenti					
Emri i OSHP					
Numri i identifikimit të OSHP-së					
Subjekti kryesor i grupit, nëse është e zbatueshme					
Vend/Vendet e prekura nga incidenti					
Personi kryesor i kontaktit		Adresa e Email		Telefon	
Personi dytësor i kontaktit		Adresa e Email		Telefon	
Subjekti raportues (plotësoni këtë seksion nëse subjekti raportues nuk është OSHP e prekur nga incidenti, në rastet e raportimit nga një palë e tretë)					
Emri i subjektit raportues					
Numri i identifikimit					
Personi kryesor i kontaktit		Adresa e Email		Telefon	
Personi dytësor i kontaktit		Adresa e Email		Telefon	
A 2 - ZBULIMI I INCIDENTIT DHE KLASIFIKIMI					
Data dhe ora e zbulimit (identifikimit) të incidentit *(DD/MM/VVVV Ora:Min)*					
Data dhe ora e klasifikimit të incidentit *(DD/MM/VVVV Ora:Min)*					
Incidenti është zbuluar nga		Nëse "Të tjera", lutemi specifikoni:			
Lloji i incidentit					
Kriteret që shkaktojnë raportimin e incidentit madhor	☐ Transaksionet e prekura ☐ Përdoruesit e shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti ☐ Kohëzgjatja ndërprerjes së shërbimeve ☐ Thyerja e masave të sigurisë ☐ Ndikimi ekonomik ☐ Nivelli i lartë i përshkallëzimit të brendshëm ☐ Ofruesit tjerë të shërbimeve të pagesave ose infrastrukturat përkatëse që mund të prekën nga incidenti ☐ Ndikimi reputacional				
Përshkrimi i shkurtër dhe i përgjithshëm i incidentit					
Ndikimi në vende të tjera, nëse është e aplikueshme					
Raportimi te autoritetet e tjera		Nëse "Po", ju lutemi specifikoni:			
Arsyet për vonesat në paraqitjen e raportit fillestar					

Në rastin kur raportimi është bërë mbi baza të konsoliduara, plotësoni tabelën e mëposhtme:

RAPORTI I KONSOLIDUAR - LISTA E OSHP-ve	
Emri i OSHP	Numri i identifikimit të OSHP-së

Raporti i ndërmjetëm

Raportimi i incidenteve madhore

Raporti i ndërmjetëm	Maksimumi brenda 3 ditësh pune nga paraqitja e raportit fillestar	Reset dropdown selections

Data e raportit *(DD/MM/VVVV)* | Koha (Ora:Min)

B - Raporti i ndërmjetëm

B 1 - TË DHËNA TË PËRGJITHSHME

Përshkrimi më i hollësishëm i incidentit:

Cila eshte çeshtja specifike?		
Si filloi incidenti?		
Si u zhvillua incidenti?		
Cilat janë pasojat (në veçanti për përdoruesit e shërbimeve të pagesave)?		
A u është komunikuar incidenti përdoruesve të shërbimeve të pagesave?		Nëse "Po", ju lutemi specifikoni:
A është i lidhur incidenti me incidente të mëparshëm?		Nëse "Po", ju lutemi specifikoni:
A jane prekur ose përfshirë ofrues te tjerë të shërbimeve të pagesave ose palë të treta në incident?		Nëse "Po", ju lutemi specifikoni:
A ka filluar procesi i menaxhimit të krizave (i brendshëm dhe/ose i jashtëm)?		Nëse "Po", ju lutemi specifikoni:
Data dhe ora e fillimit të incidentit (nëse është identifikuar) *(DD/MM/VVVV Ora:Min)*		
Data dhe ora kur incidenti u zgjidh/pritet të zgjidhet *(DD/MM/VVVV Ora:Min)*		
Fushat funksionale të prekura	☐ Autentifikimi/Autorizimi ☐ Shlyerja direkte ☐ Komunikimi ☐ Shlyerja indirekte ☐ Klerimi ☐ Të tjera	Nëse "Të tjera", ju lutemi specifikoni:
Ndryshimet e bëra në raportet e mëparshëm		

B 2 - KLASIFIKIMI I INCIDENTIT / INFORMACION MBI INCIDENTIN

Transaksionet e prekura nga incidenti	Niveli i ndikimit		
	Numri i transaksioneve të prekura nga incidenti		
	Si % e nivelit të regullt të transaksioneve të pagesave		
	Vlera e transaksioneve të prekur në EUR		
	Kohëzgjatja e incidentit (e aplikueshme vetëm për incidentet operacionale)		
	Komente:		
Përdoruesit e shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti	Niveli i ndikimit		
	Numri i përdoruesve të shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti		
	Si % e totalit të përdoruesve të shërbimeve të pagesave		
Thyerja e sigurisë së rrjetit ose sistemeve të informacionit		Shpjegoni si është ndikuar rrjeti ose sistemet e informacionit	
Koha e ndërprerjes së shërbimeve		Koha totale e ndërprerjes së shërbimeve:	Ditë: / Orë: / Minuta:
Ndikimi ekonomik	Niveli i ndikimit		
	Kostot direkte në lekë		
	Kostot indirekte në lekë		
Niveli i lartë i përshkallëzimit të brendshëm		Përshkruani nivelin e përshkallëzimit të brendshëm të incidentit, duke treguar nëse ka shkaktuar ose ka të ngjarë të shkaktojë një gjendje krize (ose ekuivalente), dhe nëse po, ju lutemi përshkruajeni	
Ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave ose infrastrukturat përkatëse që mund të preken nga incidenti		Përshkruani si mund të ndikojë ky incident ofrues të tjerë të shërbimeve të pagesave dhe/ose infrastruktura të tjera	
Ndikimi reputacional		Përshkruani si mund të ndikojë incidenti reputacionin e OSHP (p.sh: mbulimi mediatik, publikimi i masave ligjore ose mosplotësimi i kërkesave ligjore/rregullative...)	

B 3 - PËRSHKRIMI I INCIDENTIT

Lloji i incidentit		
Shkaku i incidentit	☐ Në hetim ☐ Veprim keqdashës ☐ Dështimi i proceseve ☐ Dështimi i sistemeve ☐ Gabimet njerëzore ☐ Ngjarje të jashtme ☐ Të tjera	Nëse "Të tjera", ju lutemi specifikoni:
A ju ka prekur incidenti në mënyrë të drejtpërdrejtë, apo të tërthortë permes një ofruesi të shërbimit?		Nëse 'Indirekt', ju lutemi paraqisni emrin e ofruesit të shërbimit

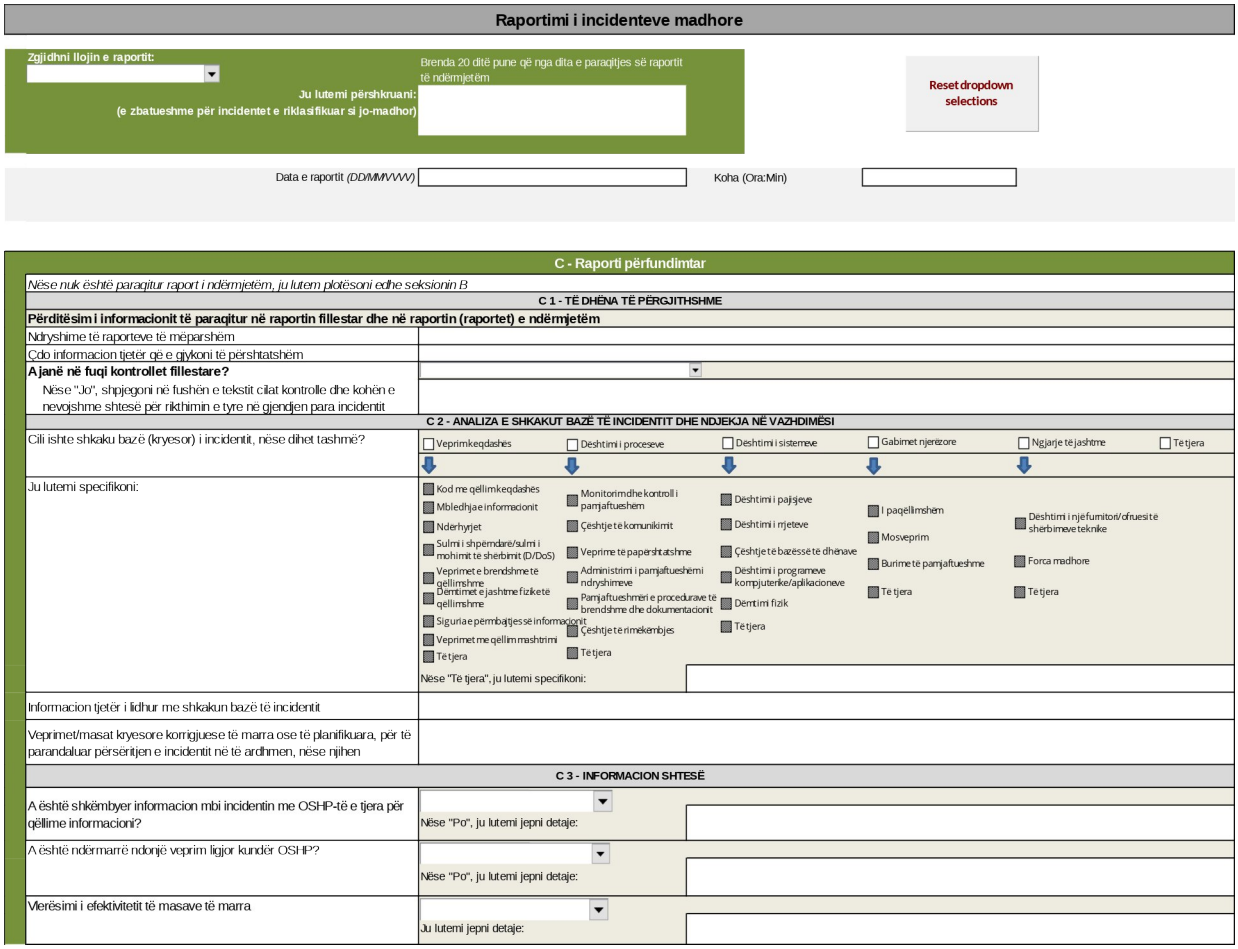
B 4 - NDIKIMI I INCIDENTIT

Ndikimi i përgjithshëm	☐ Integriteti ☐ Konfidencialiteti ☐ Disponueshmëria ☐ Autenticiteti	
Kanalet tregtare të prekura	☐ Degët ☐ Telephone banking ☐ Pikat e shitjes ☐ E-banking ☐ Mobile banking ☐ Të tjera ☐ E-commerce ☐ ATM	
	Nëse "Të tjera", ju lutemi specifikoni:	
Shërbimet e pagesave te prekura	☐ Depozitimi i parave fizike në një llogari pagese ☐ Transfertakreditit ☐ Dërgesat e parave ☐ Tërheqja e parave fizike nga një llogari pagese ☐ Debitimdirekt ☐ Shërbimi i inicimit të pagesës ☐ Veprimet e nevojshme për funksionimin e një llogarie ☐ Pagesat me karta ☐ Shërbimi i informimit të llogarisë ☐ Pranimi i instrumenteve të pagesave ☐ Emetimi i instrumenteve të pagesave	

B 5 - ZBUTJA E INCIDENTIT

Cilat veprime/masa janë ndërmarrë deri më tani ose janë planifikuar të merren për rikuperimin nga incidenti?		
A jane aktivizuar planet e vazhdimësisë së biznesit dhe të rimëkembjes nga fatkeqësitë?		
Nëse po, kur? *(DD/MM/VVVV Ora:Min)*		
Nëse po, ju lutemi përshkruani.		

Raporti përfundimtar



Raportimi i incidenteve madhore

Zgjidhni llojin e raportit:

Brenda 20 ditë pune që nga dita e paraqitjes së raportit të ndërmjetëm

Ju lutemi përshkruani: (e zbatueshme për incidentet e riklasifikuar si jo-madhor)

Reset dropdown selections

Data e raportit *(DD/MM/VVVV)*

Koha (Ora:Min)

C - Raporti përfundimtar

Nëse nuk është paraqitur raport i ndërmjetëm, ju lutem plotësoni edhe seksionin B

C 1 - TË DHËNA TË PËRGJITHSHME

Përditësim i informacionit të paraqitur në raportin fillestar dhe në raportin (raportet) e ndërmjetëm	
Ndryshime të raporteve të mëparshëm	
Cdo informacion tjetër që e gjykoni të përshtatshëm	
A janë në fuqi kontrollet fillestare? Nëse "Jo", shpjegoni në fushën e tekstit cilat kontrolle dhe kohën e nevojshme shtesë për rikthimin e tyre në gjendjen para incidentit	

C 2 - ANALIZA E SHKAKUT BAZË TË INCIDENTIT DHE NDJEKJA NË VAZHDIMËSI

Cili ishte shkaku bazë (kryesor) i incidentit, nëse dihet tashmë?	☐ Veprimkeqdashës ☐ Deshtimi i proceseve ☐ Deshtimi i sistemeve ☐ Gabimet njerezore ☐ Ngjarje të jashtme ☐ Të tjera
Ju lutemi specifikoni:	☐ Kod me qëllimkeqdashës ☐ Mbledhjae informacionit ☐ Ndërhyrjet ☐ Sulmi i shpërndarë/sulmi i mohimit të shërbimit (D/DoS) ☐ Veprime të brendshme të qëllimshme ☐ Dëmtimet e jashtme fizike të qëllimshme ☐ Sigurisë përmbajtjes së informacionit ☐ Veprimet me qëllim mashtrimi ☐ Të tjera ☐ Monitorimdhe kontroll i pamjaftueshëm ☐ Çeshtje të komunikimit ☐ Veprime të papërshtatshme ☐ Administrimi i pamjaftueshëm i ndryshimeve ☐ Pamjaftueshmëri e proceduravе të brendshme dhe dokumentacionit ☐ Çeshtje të rimëkëmbjes ☐ Të tjera ☐ Deshtimi i pajisjeve ☐ Deshtimi i rrjeteve ☐ Çeshtje të bazës së dhënave ☐ Deshtimi i programeve kompjuterike/aplikacioneve ☐ Dëmtimi fizik ☐ Të tjera ☐ I paqëllimshëm ☐ Mosveprim ☐ Burime të pamjaftueshme ☐ Të tjera ☐ Deshtimi i njëfumitori/ofruesit të shërbimeve teknike ☐ Forca madhore ☐ Të tjera Nëse "Të tjera", ju lutemi specifikoni:
Informacion tjetër i lidhur me shkakun bazë të incidentit	
Veprimet/masat kryesore korrigjuese të marra ose të planifikuara, për të parandaluar përsëritjen e incidentit në të ardhmen, nëse njihen	

C 3 - INFORMACION SHTESË

A është shkëmbyer informacion mbi incidentin me OSHP-të e tjera për qëllime informacioni?	Nëse "Po", ju lutemi jepni detaje:
A është ndërmarrë ndonjë veprim ligjor kundër OSHP?	Nëse "Po", ju lutemi jepni detaje:
Vlerësimi i efektivitetit të masave të marra	Ju lutemi jepni detaje:

ANEKS 2

UDHËZUES PËR RAPORTIMIN E INCIDENTEVE MADHORE

Udhëzime për plotësimin e formularëve të raportimit:

Ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të plotësojnë pjesën përkatëse të formularit, në varësi të fazës së raportimit në të cilën ndodhen: seksioni A - për raportin fillestar, seksioni B - për raportet e ndërmjetme dhe seksioni C - për raportin përfundimtar. Ofruesit e shërbimeve të pagesave përdorin të njëjtin formular, për t'i paraqitur Bankës së Shqipërisë raportin fillestar, të ndërmjetëm dhe përfundimtar, për të njëjtin incident. Të gjitha fushat janë të detyrueshme për t'u plotësuar, përveç rasteve kur specifikohet ndryshe, në mënyrë të qartë në formular.

Të dhëna të përgjithshme

Raporti fillestar: është njoftimi i parë që ofruesi i shërbimeve të pagesave (OSHP) i paraqet Bankës së Shqipërisë.

Raporti i ndërmjetëm: përmban një përshkrim më të detajuar të incidentit dhe pasojave të tij. Ky raport është një përditësim i raportit fillestar (ose ku është e zbatueshme, të një raporti të mëparshëm të ndërmjetëm) për të njëjtin incident.

Raporti përfundimtar: është raporti i fundit që OSHP-ja do të dërgojë mbi incidentin, kur: *i.* është kryer analiza e shkakut bazë të incidentit dhe vlerësimet e kryera nga OSHP-ja tashmë mund të zëvendësohen me shifra reale; ose *ii.* incidenti nuk konsiderohet më si incident madhor dhe duhet të riklasifikohet.

Incidenti i riklasifikuar si jomadhor: incidenti nuk përmbush më kriteret për t'u konsideruar si

incident madhor dhe nuk pritet t'i përmbushë kriteret para se të zgjidhet incidenti. OSHP-ja duhet të shpjegojë arsyet e këtij riklasifikimi.

Data dhe ora e raportimit: data dhe ora e saktë e dorëzimit të raportit te Banka e Shqipërisë.

Seksioni A - Raporti fillestar

A1 - Detaje të përgjithshme

Lloji i raportit:

Individual: raporti i referohet një OSHP-je të vetme.

I konsoliduar: raporti i referohet disa OSHP-ve në territorin e Republikës së Shqipërisë që preken nga i njëjti incident madhor operacional ose i sigurisë, të cilët përdorin opsionin e raportimit të konsoliduar. Fushat nën zërin "OSHP e prekur nga incidenti" duhet të lihen bosh (me përjashtim të fushës "Vendi/vendet e prekura nga incidenti") dhe një listë e OSHP-ve të përfshira në raport duhet të paraqitet duke plotësuar tabelën përkatëse (Raporti i konsoliduar - Lista e OSHP-ve).

OSHP-ja e prekur nga incidenti: i referohet OSHP-së që po përjeton incidentin.

Emri i OSHP-së: emri i plotë i OSHP-së që është subjekt i procedurës së raportimit, siç paraqitet në regjistrin publik të ofruesve të shërbimeve të pagesave.

Numri i identifikimit të OSHP-së: numri i licencës së dhënë nga Banka e Shqipërisë, siç paraqitet në regjistrin publik të ofruesve të shërbimeve të pagesave.

Subjekti kryesor i grupit: në rastin e grupeve të subjekteve, siç parashikohet në nenin 5, pika 12, të ligjit "Për shërbimet e pagesave", paraqitet emri i subjektit kryesor të grupit.

Vendi/vendet e prekura nga incidenti: vendi ose vendet ku është materializuar ndikimi i incidentit (p.sh. në rastin kur preken disa degë të një OSHP-je të themeluara në vende të ndryshme), pavarësisht nga shkalla e prekjes në këto vende.

Personi kryesor i kontaktit: emri dhe mbiemri i personit përgjegjës për raportimin e incidentit ose, nëse një palë e tretë raporton në emër të OSHP-së së prekur, emri dhe mbiemri i personit përgjegjës në departamentin e administrimit të incidentit/të rrezikut ose struktura të ngjashme, në OSHP-në e prekur.

Adresa e postës elektronike (*email*): adresa e postës elektronike, në të cilën mund të adresohet çdo kërkesë për sqarime të mëtejshme, nëse është e nevojshme. Mund të jetë një adresë *email*-i personale ose e subjektit.

Telefoni: numri i telefonit në të cilin mund të adresohet çdo kërkesë për sqarime të mëtejshme, nëse është e nevojshme. Mund të jetë një numër telefoni personal ose i subjektit.

Personi dytësor i kontaktit: emri dhe mbiemri i një personi tjetër, i cili mund të kontaktohet nga Banka e Shqipërisë në lidhje me incidentin, kur personi kryesor i kontaktit nuk është i disponueshëm. Nëse një palë e tretë raporton në emër të OSHP-së së prekur, emri dhe mbiemri i një personi tjetër në departamentin e administrimit të incidentit/të rrezikut ose struktura të ngjashme, në OSHP-në e prekur.

Adresa e postës elektronike (*email*): adresa e postës elektronike të personit dytësor të kontaktit, tek e cila mund të adresohet çdo kërkesë për sqarime të mëtejshme, nëse është e nevojshme. Mund të jetë një adresë *email*-i personale ose e subjektit.

Telefoni: numri i telefonit të personit dytësor të kontaktit, në të cilin mund të adresohet çdo kërkesë për sqarime të mëtejshme, nëse është e nevojshme. Mund të jetë një numër telefoni personal ose i subjektit.

Subjekti raportues: kjo pjesë e formularit duhet të plotësohet nëse një palë e tretë përmbush detyrimet e raportimit në emër të OSHP-së së prekur.

Emri i subjektit raportues: emri i plotë i subjektit që raporton incidentin, siç paraqitet në regjistrin e Qendrës Kombëtare të Biznesit.

Numri i identifikimit: numri unik i identifikimit i përdorur në vendin ku ndodhet pala e tretë për të identifikuar subjektin që raporton incidentin. Nëse pala e tretë është një OSHP, numri i identifikimit do të jetë numri i identifikimit të OSHP-së (numri i licencës së dhënë) nga Banka e Shqipërisë.

Personi kryesor i kontaktit: emri dhe mbiemri i personit përgjegjës për raportimin e incidentit.

Adresa e postës elektronike (*email*): adresa e postës elektronike, në të cilën mund të adresohet çdo kërkesë për sqarime të mëtejshme, nëse është e nevojshme. Mund të jetë një adresë *email*-i personale ose e subjektit.

Telefoni: numri i telefonit në të cilin mund të adresohet çdo kërkesë për sqarime të mëtejshme, nëse është e nevojshme. Mund të jetë një numër telefoni personal ose i subjektit.

Personi dytësor i kontaktit: emri dhe mbiemri i një personi tjetër në subjektin që raporton incidentin, i cili mund të kontaktohet nga Banka e Shqipërisë në lidhje me incidentin, kur personi kryesor i kontaktit nuk është i disponueshëm.

Adresa e postës elektronike (*email*): adresa e postës elektronike të personit dytësor të kontaktit, tek e cila mund të adresohet çdo kërkesë për sqarime të mëtejshme, nëse është e nevojshme. Mund të jetë një adresë *email*-i personale ose e subjektit.

Telefoni: numri i telefonit të personit dytësor të kontaktit, në të cilin mund të adresohet çdo kërkesë për sqarime të mëtejshme, nëse është e nevojshme. Mund të jetë një numër telefoni personal ose i subjektit.

A2 - Zbulimi i incidentit dhe klasifikimi

Data dhe ora e zbulimit (identifikimit) të incidentit: data dhe ora, në të cilën incidenti u identifikua për herë të parë.

Data dhe ora e klasifikimit të incidentit: data dhe ora, në të cilën incidenti operacional ose i sigurisë u klasifikua si incident madhor.

Incidenti i zbuluar nga: tregoni nëse incidenti është zbuluar nga një përdorues i shërbimeve të pagesave, nga struktura brenda OSHP-së (p.sh. nga funksioni i kontrollit të brendshëm) ose nga ndonjë palë e jashtme (p.sh. ofruesi i jashtëm i shërbimit). Nëse nuk është asnjë nga këto alternativa, jepni një shpjegim në fushën përkatëse.

Lloji i incidentit: sipas njohurive tuaja dhe nëse informacioni është i disponueshëm, tregoni nëse është një incident operacional ose i sigurisë.

Incident operacional: incident që rrjedh nga papërshtatshmëria ose dështimi i proceseve të brendshme dhe sistemeve, gabimet njerëzore, ose nga ngjarjet e jashtme (forca madhore) që ndikojnë në integritetin, disponueshmërinë, konfidencialitetin dhe/ose autenticitetin e shërbimeve të lidhura me pagesat.

Incident i sigurisë: aksesi, përdorimi, publikimi, ndërprerja, modifikimi ose shkatërrimi i paautorizuar i aktiveve të OSHP-së që ndikon në integritetin, disponueshmërinë, konfidencialitetin dhe/ose autenticitetin e shërbimeve të lidhura me pagesat. Kjo mund të ndodhë, ndër të tjera, kur OSHP-ja përjeton një thyerje të sigurisë së rrjetit ose të sistemeve të informacionit.

Kriteret që shkaktojnë raportimin e incidentit madhor: tregoni se cili nga kriteret ka shkaktuar raportimin e incidentit madhor. Mund të zgjidhen disa kritere njëkohësisht: transaksionet e prekura nga incidenti; përdoruesit e shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti; kohëzgjatja e ndërprerjes së shërbimeve (*service downtime*); thyerja e sigurisë së rrjetit ose sistemeve të informacionit; ndikimi ekonomik; niveli i lartë i përshkallëzimit të brendshëm; ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave ose infrastrukturat përkatëse që mund të preken nga incidenti; dhe/ose ndikimi reputacional.

Përshkrim i shkurtër dhe i përgjithshëm i incidentit: shpjegoni shkurtimisht çështjet më të rëndësishme dhe më relevante të incidentit, duke përfshirë edhe shkaqet e mundshme, ndikimet e menjëhershme, etj.

Ndikimi në vende të tjera, nëse është e aplikueshme: shpjegoni shkurtimisht efektin që incidenti ka në vende të tjera (te përdoruesit e shërbimeve të pagesave, ofrues të tjerë të shërbimeve të pagesave dhe/ose infrastruktura të pagesave).

Raportimi (shkëmbimi i informacionit) te autoritetet e tjera: tregoni nëse incidenti është raportuar/do të raportohet te autoritete të tjera, sipas një kuadri të veçuar të raportimit të incidenteve, nëse kjo gjë dihet në momentin e raportimit. Nëse po, specifikoni autoritetet përkatëse.

Arsyet për vonesat në paraqitjen e raportit fillestar: tregoni arsyet përse keni kërkuar më tepër se 24 orë për të klasifikuar incidentin.

Seksioni B - Raporti i ndërmjetëm

B1 - Detaje të përgjithshme

Përshkrimi më i hollësishëm i incidentit: përshkruani karakteristikat kryesore të incidentit, duke përfshirë të paktën informacionin mbi çështjet specifike dhe sfondin përkatës, përshkrimin si filloi dhe si u zhvillua incidenti, si dhe pasojat e tij, në veçanti për përdoruesit e shërbimeve të pagesave, etj. Gjithashtu paraqitni informacion mbi komunikimin me përdoruesit e shërbimeve të pagesave, nëse është e aplikueshme.

A është i lidhur incidenti me incidente të mëparshme? Tregoni nëse incidenti është i lidhur me incidente të mëparshme, nëse ky informacion është në dispozicion të subjektit. Nëse incidenti është i lidhur me incidente të mëparshme, specifikoni këto incidente.

A janë prekur ose përfshirë ofrues të tjerë të shërbimeve të pagesave, ose palë të treta në incident? Tregoni nëse incidenti ka prekur ose ka përfshirë ofrues të tjerë të shërbimeve të pagesave ose palë të treta, nëse ky informacion është në dispozicion të subjektit. Nëse incidenti ka prekur ose ka përfshirë ofrues të tjerë të shërbimeve të pagesave, ose palë të treta, paraqitni një listë të tyre dhe një informacion më të detajuar për ta.

A ka filluar procesi i menaxhimit të krizave (i brendshëm dhe/ose i jashtëm)? Tregoni nëse ka filluar procesi i menaxhimit të krizave (i brendshëm dhe/ose i jashtëm). Nëse procesi i menaxhimit të krizave ka filluar, paraqitni një informacion më të detajuar.

Data dhe ora e fillimit të incidentit: data dhe ora, në të cilën ka filluar incidenti, nëse dihet.

Data dhe ora kur incidenti u zgjidh/pritet të zgjidhet: data dhe ora, kur incidenti është vendosur/pritet të vendoset nën kontroll dhe kur biznesi është kthyer/pritet të kthehet në normalitet.

Fushat funksionale të prekura: tregoni hapat e procesit të pagesës që janë prekur nga incidenti, të tilla si autentifikimi/autorizimi, komunikimi, klerimi, shlyerja direkte, shlyerja indirekte, etj.

Autentifikimi/autorizimi: procedura që lejojnë OSHP-në të verifikojë identitetin e një përdoruesi të shërbimeve të pagesave ose vlefshmërinë e përdorimit të një instrumenti specifik pagese, duke përfshirë përdorimin e kredencialeve të personalizuara të sigurisë së përdoruesit, si dhe përdoruesin e shërbimeve të pagesave (ose një palë të tretë që vepron në emër të atij përdoruesi) që ka dhënë pëlqimin për transferimin e fondeve.

Komunikimi: rrjedha e informacionit për qëllime të identifikimit, autentifikimit, njoftimit dhe informimit ndërmjet ofruesve të shërbimit të pagesës për shërbimin e llogarisë dhe ofruesve të shërbimit të inicimit të pagesës, ofruesve të shërbimit të informimit të llogarisë, paguesve, përfituesve dhe OSHP-ve të tjerë.

Klerimi: procesi i transmetimit, rakordimit dhe, në disa raste, i konfirmimit të urdhrave të transferimit përpara shlyerjes, duke përfshirë potencialisht netimin e urdhrave dhe caktimin e pozicioneve përfundimtare për shlyerje.

Shlyerja direkte: përfundimi i një transaksioni ose i procesimit, me qëllim përmbushjen e detyrimeve të pjesëmarrësve nëpërmjet transferimit të fondeve, kur ky veprim kryhet nga vetë OSHP-ja e prekur nga incidenti.

Shlyerja indirekte: përfundimi i një transaksioni ose i procesimit, me qëllim përmbushjen e detyrimeve të pjesëmarrësve nëpërmjet transferimit të fondeve, kur ky veprim kryhet nga një OSHP tjetër, që vepron në emër të OSHP-së së prekur nga incidenti.

Të tjera: fusha funksionale e prekur nuk është asnjë nga sa janë listuar më sipër. Detaje të mëtejshme duhet të paraqiten në fushën ku teksti është i lirë.

Ndryshimet e bëra në raportet e mëparshme: tregoni ndryshimet e bëra në informacionin e paraqitur në raporte të mëparshme, për të njëjtin incident (në raportin fillestar ose nëse është e aplikueshme, në raportin e ndërmjetëm).

B2 - Klasifikimi i incidentit/informacion mbi incidentin

Transaksionet e prekura nga incidenti: OSHP-të tregojnë se cilët kufij janë arritur ose ka të

ngjarë të arrihen nga incidenti, nëse ka, dhe shifrat përkatëse: numri i transaksioneve të prekura nga incidenti, përqindja e transaksioneve të prekura, në raport me numrin e transaksioneve të pagesave të kryera nëpërmjet të njëjtave shërbime pagesash që janë prekur nga incidenti, si dhe vlera totale e transaksioneve. OSHP-të duhet të paraqesin vlera konkrete për këto variabla, të cilat mund të jenë shifra reale ose vlerësime të vetë subjektit. Ofruesit e shërbimeve të pagesave, si rregull i përgjithshëm, me termin "transaksione të prekura nga incidenti" duhet të kuptojnë të gjitha transaksionet brenda vendit dhe ndërkufitare që janë ndikuar ose ka të ngjarë të ndikohen, në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë, nga incidenti dhe në veçanti, ato transaksione që nuk mund të iniciohen ose të procesohen, ato transaksione për të cilat është ndryshuar përmbajtja e mesazhit të pagesës dhe ato transaksione që janë urdhëruar me qëllim mashtrimi (pavarësisht nëse fondet janë rikuperuar ose jo). Gjithashtu, ofruesit e shërbimeve të pagesave përdorin si nivel të rregullt (të zakonshëm) të transaksioneve të pagesave, mesataren ditore të transaksioneve vjetore të pagesave brenda vendit dhe ndërkufitare, të kryera nëpërmjet të njëjtave shërbime pagesash që janë prekur nga incidenti, duke marrë vitin e mëparshëm si periudhë referimi për llogaritjet. Në rast se ofruesit e shërbimeve të pagesave nuk e konsiderojnë këtë vlerë si përfaqësuese (p.sh. për shkak të sezonalitetit), ata përdorin një metrikë tjetër, më përfaqësuese, dhe njoftojnë Bankën e Shqipërisë për arsyet e ndjekjes së kësaj qasjeje, nëpërmjet plotësimit të fushës "Komente".

Në rastet kur transaksionet e pagesave në monedha të ndryshme nga monedha vendase lek preken nga incidenti, OSHP-të kur llogaritin kufijtë dhe raportojnë vlerat e transaksioneve të prekura nga incidenti, duhet të konvertojnë në lekë shumën e transaksioneve në një monedhë tjetër, duke përdorur kursin zyrtar referencë të këmbimit të publikuar nga Banka e Shqipërisë, të ditës para ditës së paraqitjes së raportit të incidentit.

Përdoruesit e shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti: OSHP-të tregojnë se cilët kufij janë arritur ose ka të ngjarë të arrihen nga incidenti, nëse ka, si dhe të paraqesin shifrat përkatëse: numri total i përdoruesve të shërbimeve të pagesave që janë prekur nga incidenti dhe përqindja e përdoruesve të shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti, në raport me numrin total të përdoruesve të shërbimeve të pagesave.

OSHP-të sigurojnë vlera konkrete për këto variabla, të cilat mund të jenë shifra reale ose vlerësime të vetë subjektit. Ofruesit e shërbimeve të pagesave konsiderojnë si "numër total të përdoruesve të shërbimeve të pagesave të prekur nga incidenti", të gjithë klientët (brenda ose jashtë vendit, konsumatorë apo shoqëri tregtare) që kanë një kontratë me OSHP-në e prekur nga incidenti, që iu jep atyre akses në shërbimin e pagesave të prekur nga incidenti, dhe që janë ndikuar ose mund të ndikohen nga pasojat e incidentit.

OSHP-të përdorin vlerësime të bazuara në aktivitetin e tyre të mëparshëm, për të përcaktuar numrin e përdoruesve të shërbimeve të pagesave që mund të kenë qenë duke përdorur shërbimin e pagesave gjatë kohëzgjatjes së incidentit. Në rastin e grupeve, çdo OSHP duhet të marrë parasysh vetëm përdoruesit e tij të shërbimeve të pagesave. Në rastin e një OSHP-je që iu ofron shërbime operacionale të tjerëve, duhet të marrë parasysh vetëm përdoruesit e tij të shërbimeve të pagesave (nëse ka), dhe OSHP-të që marrin ato shërbime operacionale duhet gjithashtu të vlerësojnë incidentin në lidhje me përdoruesit e tyre të shërbimeve të pagesave. Për më tepër, OSHP-të duhet të konsiderojnë si numrin e përgjithshëm të përdoruesve të shërbimeve të pagesave, shumën e agreguar të përdoruesve të shërbimeve të pagesave vendas dhe të huaj, të lidhur në mënyrë kontraktuale me ta në kohën e incidentit (ose, në rast të kundërt, shifrën më të fundit në dispozicion) dhe me akses në shërbimin e pagesave të prekur nga incidenti, pavarësisht nga madhësia e tyre ose nëse ata konsiderohen përdorues aktivë ose pasivë të shërbimit të pagesës.

Thyerja e sigurisë së rrjetit ose sistemeve të informacionit: Ofruesit e shërbimeve të pagesave përcaktojnë nëse ndonjë veprim keqdashës ka rrezikuar disponueshmërinë, autenticitetin, integritetin ose konfidencialitetin e rrjetit ose sistemeve të informacionit (përfshirë edhe të dhënat) në lidhje me ofrimin e shërbimeve të pagesave.

Kohëzgjatja e ndërprerjes së shërbimeve (*service downtime*): OSHP-të duhet të tregojnë nëse kufiri është arritur ose ka të ngjarë të arrihet nga incidenti, si dhe të paraqesin shifrat përkatëse:

kohën totale të ndërprerjes së shërbimeve. OSHP-të sigurojnë vlera konkrete për këtë variabël, të cilat mund të jenë shifra reale ose vlerësime të vetë subjektit. Ofruesit e shërbimeve të pagesave konsiderojnë periudhën kohore kur çdo detyrë, proces ose kanal, në lidhje me ofrimin e shërbimeve të pagesave, është ndërprerë ose ka të ngjarë të ndërpritet, duke penguar në këtë mënyrë inicimin dhe/ose ekzekutimin e një shërbimi pagese dhe/ose aksesin në një llogari pagese. Ofruesit e shërbimeve të pagesave llogarisin kohën e ndërprerjes së shërbimit që nga momenti i fillimit të ndërprerjes së shërbimit dhe marrin në konsideratë si intervalet kohore gjatë orarit zyrtar të punës siç kërkohet për kryerjen/ekzekutimin e shërbimeve të pagesave, ashtu edhe orët jashtë orarit zyrtar të punës dhe periudhat e mirëmbajtjes, kur është e përshtatshme dhe e zbatueshme. Nëse ofruesit e shërbimeve të pagesave nuk janë në gjendje të përcaktojnë momentin e fillimit të ndërprerjes së shërbimit, në mënyrë përjashtimore ata llogarisin ndërprerjen e shërbimit që nga momenti kur zbulohet ndërprerja e shërbimit.

Ndikimi ekonomik: OSHP-të duhet të tregojnë nëse kufiri është arritur ose ka të ngjarë të arrihet nga incidenti, si dhe të paraqesin shifrat përkatëse: kostot direkte dhe kostot indirekte të lidhura me incidentin. OSHP-të sigurojnë vlera konkrete për këto variabla, të cilat mund të jenë shifra reale ose vlerësime të vetë subjektit. OSHP-të duhet të marrin parasysh si kostot që mund të lidhen drejtpërdrejt me incidentin, ashtu edhe kostot që lidhen në mënyrë të tërthortë me të. Ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin në konsideratë fondet ose pasuritë e përvetësuara (*expropriated*), kostot e zëvendësimit të pajisjeve kompjuterike (*hardware*) ose programeve kompjuterike (*software*), kosto të tjera ligjore ose për rikthimin në gjendjen e mëparshme (riparimin), tarifat për mosrespektimin e detyrimeve kontraktuale, sanksionet, detyrimet e jashtme dhe të ardhurat e munguara. Ofruesit e shërbimeve të pagesave, për kostot që lidhen në mënyrë të tërthortë me incidentin, marrin në konsideratë vetëm ato kosto që njihen tashmë ose që ka shumë të ngjarë të materializohen.

Në rastet kur kostot janë në monedha të ndryshme nga monedha vendase lek, OSHP-të, kur llogaritin kufijtë dhe raportojnë vlerat e efektit ekonomik të incidentit, duhet të konvertojnë në lekë shumën e kostove të shprehura (shkaktuara) në një monedhë tjetër, duke përdorur kursin zyrtar referencë të këmbimit të publikuar nga Banka e Shqipërisë, të ditës para ditës së paraqitjes së raportit të incidentit.

Kostot direkte: kostot (në lekë) që shkaktohen drejtpërdrejt nga incidenti, duke përfshirë kostot e nevojshme për të korrigjuar incidentin (p.sh. fondet ose pasuritë e përvetësuara (*expropriated*), kostot e zëvendësimit të pajisjeve kompjuterike (*hardware*) ose programeve kompjuterike (*software*), tarifat për mosrespektimin e detyrimeve kontraktuale, etj.).

Kostot indirekte: kostot (në lekë) që shkaktohen në mënyrë indirekte nga incidenti (p.sh. shpenzimet për dëmshpërblimin/kompensimin e klientëve, kostot e mundshme ligjore, etj.).

Niveli i lartë i përshkallëzimit të brendshëm: Ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin në konsideratë nëse, si rezultat i ndikimit në shërbimet e lidhura me pagesat, organet drejtuese janë informuar ose ka të ngjarë të informohen për incidentin, jashtë çdo procedure njoftimi periodik (*ad-hoc*) dhe në mënyrë të vazhdueshme gjatë të gjithë kohëzgjatjes së incidentit. Ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të marrin gjithashtu në konsideratë nëse, si rezultat i ndikimit të incidentit në shërbimet e lidhura me pagesat, është shkaktuar ose ka të ngjarë të shkaktohet një gjendje krize.

Ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave ose infrastrukturat përkatëse që mund të preken nga incidenti: Ofruesit e shërbimeve të pagesave vlerësojnë ndikimin e incidentit në tregun financiar, që nënkupton infrastrukturën e tregut financiar dhe/ose skemat e pagesave që e mbështesin atë dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave. Në veçanti, ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të vlerësojnë nëse incidenti ka ndodhur ose ka të ngjarë të ndodhë/të përsëritet edhe te ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave, nëse ai ka ndikuar ose ka të ngjarë të ndikojë në funksionimin normal të infrastrukturave të tregut financiar dhe nëse ka kompromentuar ose ka të ngjarë të kompromentojë funksionimin e shëndoshë të sistemit financiar në tërësi. Ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin në konsideratë dimensione të ndryshme, të tilla si: nëse

komponenti/programi kompjuterik (*software*) i prekur është plotësisht në pronësi (*proprietary*), ose i ndarë me anëtarë të tjerë, nëse rrjeti i kompromentuar është i brendshëm ose i jashtëm dhe nëse ofruesi i shërbimit të pagesave ka ndërprerë ose ka të ngjarë të ndërpresë përmbushjen e detyrimeve të tij në infrastrukturat e tregut financiar në të cilat është anëtar (pjesëmarrës).

Ndikimi reputacional: Ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin në konsideratë nivelin e shikueshmërisë që incidenti ka fituar ose ka të ngjarë të fitojë në treg, sipas njohurive më të mira të tyre. Në veçanti, ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin në konsideratë mundësinë që incidenti të shkaktojë dëm në shoqëri, si një tregues i mirë i mundësisë për të ndikuar reputacionin e tyre. Ofruesit e shërbimeve të pagesave marrin parasysh nëse:

i. përdoruesit e shërbimeve të pagesave dhe/ose ofruesit e tjerë të shërbimeve të pagesave janë ankuar mbi ndikimin negativ të incidentit;

ii. incidenti ka ndikuar në një proces të dallueshëm/të dukshëm të lidhur me shërbimet e pagesave dhe për këtë arsye ka të ngjarë të marrë ose ka marrë tashmë mbulim mediatik (duke marrë parasysh jo vetëm mediat tradicionale, të tilla si gazetat, por edhe bloget, rrjetet sociale, etj.); mbulimi mediatik në këtë kontekst nuk nënkupton vetëm disa komente negative nga ndjekësit, por duhet të ketë një raport të vlefshëm ose një numër të konsiderueshëm komentesh/paralajmërimesh negative;

iii. detyrimet kontraktuale nuk janë respektuar ose ka të ngjarë të mos respektohen, që do të çonte në masa ligjore kundrejt ofruesit të shërbimeve të pagesave;

iv. kërkesat rregullative nuk janë plotësuar, çka do të rezultojë në vendosjen e masave mbikëqyrëse ose sanksioneve, të cilat janë publikuar ose ka të ngjarë të publikohen; dhe

v. i njëjti lloj incidenti ka ndodhur edhe më parë.

B3 - Përshkrimi i incidentit

Lloji i incidentit: tregoni nëse incidenti është një incident operacional apo i sigurisë. Shpjegime të mëtejshme paraqiten në fushën përkatëse në raportin fillestar.

Shkaku i incidentit: tregoni shkakun e incidentit ose, nëse nuk dihet ende, atë që ka më shumë të ngjarë të jetë shkaku i incidentit. Mund të përzgjidhen edhe disa alternativa njëkohësisht nga alternativat e mëposhtme.

Nën hetim: përzgjidhet kjo alternativë kur shkaku nuk njihet/nuk është përcaktuar ende.

Veprim keqdashës: janë veprime që synojnë në mënyrë të qëllimshme ofruesin e shërbimeve të pagesave. Këto përfshijnë kodin, mbledhjen e informacionit, ndërhyrjet me qëllime keqdashëse, sulmet e shpërndara/sulmet e mohimit të shërbimit (D/DoS), veprimet e brendshme të qëllimshme, dëmtimet e jashtme fizike të qëllimshme, sigurinë e përmbajtjes së informacionit, veprimet me qëllim mashtrimi dhe të tjera. Për më shumë detaje, ju lutemi referojuni seksionit C2 të këtij formulari.

Dështimi i proceseve: shkaku i incidentit ishte dizenjimi ose ekzekutimi i dobët i procesit të pagesës, i kontrolleve të procesit dhe/ose të proceseve mbështetëse (p.sh. procesit për ndryshim/migrim, testim, konfigurim, kapacitet, monitorim).

Dështimi i sistemeve: shkaku i incidentit shoqërohet me dizenjim, ekzekutim, përbërës, specifikime, integrim ose kompleksitet jo të përshtatshme të sistemeve, rrjeteve, infrastrukturave dhe bazave të të dhënave që mbështesin veprimtarinë e pagesave.

Gabimet njerëzore: incidenti është shkaktuar nga gabimi i paqëllimtë i një personi, qoftë si pjesë e procedurës së pagesës (p.sh. ngarkimi i skedarit të gabuar të grupeve të pagesave në sistemin e pagesave) ose i lidhur disi me procedurën e pagesës (p.sh. energjia elektrike ndërpritet aksidentalisht dhe aktiviteti i pagesës qëndron në pritje për t'u ekzekutuar).

Ngjarje të jashtme: shkaku i incidentit lidhet me ngjarje që janë përgjithësisht jashtë kontrollit të ofruesit të shërbimeve të pagesave (p.sh. fatkeqësitë natyrore, dështimi i një ofruesi të shërbimeve teknike, etj.).

Të tjera: shkaku i incidentit nuk është asnjë nga të mësipërmit. Shpjegime të mëtejshme duhet të paraqiten në fushën ku teksti është i lirë dhe ofruesi i shërbimeve të pagesave paraqet informacionin e nevojshëm.

A ju ka prekur incidenti në mënyrë të drejtpërdrejtë apo të tërthortë përmes një ofruesi të shërbimit? Ju lutemi, tregoni nëse incidenti ka synuar drejtpërdrejt OSHP-në ose e ndikon atë në mënyrë të tërthortë, përmes një pale të tretë (në rastin kur ky informacion është i disponueshëm). Në rast të një ndikimi jo të drejtpërdrejtë, jepni emrin e ofruesit/ofruesve të shërbimit.

B4 - Ndikimi i incidentit

Ndikimi i përgjithshëm: Ju lutemi, tregoni cilat dimensione janë ndikuar nga incidenti operacional ose i sigurisë. Mund të përzgjidhen edhe disa alternativa njëkohësisht, nga alternativat e mëposhtme.

Integriteti: karakteristika e ruajtjes së saktësisë dhe plotësisë së aktiveve (përfshirë të dhënat).

Disponueshmëria: karakteristika e shërbimeve të lidhura me pagesat, për të qenë plotësisht të aksesueshëm dhe të përdorshëm nga përdoruesit e shërbimeve të pagesave, sipas niveleve të pranueshme të paracaktuara nga ofruesi i shërbimeve të pagesave.

Konfidencialiteti: karakteristika që informacioni të mos iu vihet në dispozicion ose t'iu zbulohet/shpërndahet individëve, subjekteve ose proceseve të paautorizuara.

Autenticiteti: karakteristika e një burimi për të qenë ai që pretendon të jetë.

Kanalet tregtare të prekura: tregoni kanalin ose kanalet e ndërveprimit me përdoruesit e shërbimeve të pagesave që janë prekur nga incidenti. Mund të përzgjidhen edhe disa alternativa njëkohësisht, nga alternativat e mëposhtme.

Degët: vendi i biznesit (i ndryshëm nga zyra qendrore) që është pjesë e një OSHP-je, por pa personalitet juridik dhe që kryen drejtpërdrejt disa nga ose të gjitha transaksionet e përfshira në biznesin e OSHP-së.

E-banking: përdorimi i kompjuterëve për të kryer transaksione financiare përmes internetit.

Telephone banking: përdorimi i telefonit për të kryer transaksione financiare.

Mobile banking: përdorimi i një aplikacioni specifik bankar në një telefon inteligjent ose pajisje të ngjashme, për të kryer transaksione financiare.

ATM: pajisje elektromekanike që lejon përdoruesit e shërbimeve të pagesave të tërheqin para nga llogaritë e tyre dhe/ose të kryejnë shërbime të tjera (depozitime, transferta).

POS (Pikë shitjesh): ambientet fizike të tregtarit, ku iniciohet transaksioni i pagesës.

E-commerce: transaksioni i pagesës iniciohet në një pikë shitje virtuale (p.sh. për pagesat e iniciuara në internet, duke përdorur transfertat e kreditit, kartat e pagesës, transferimin e parasë elektronike midis llogarive të parasë elektronike).

Tjetër: kanali tregtar i prekur nuk është asnjëri nga të mësipërmit. Shpjegime të mëtejshme duhet të paraqiten në fushën ku teksti është i lirë dhe ofruesi i shërbimeve të pagesave paraqet informacionin e nevojshëm.

Shërbimet e pagesave të prekura: tregoni ato shërbime pagese që nuk po funksionojnë siç duhet si rezultat i incidentit. Mund të përzgjidhen edhe disa alternativa njëkohësisht, nga alternativat e mëposhtme.

Depozitimi i parave fizike në një llogari pagese: dorëzimi i parave fizike një OSHP-je, për t'i kredituar në një llogari pagese.

Tërheqja e parave fizike nga një llogari pagese: kërkesa e marrë nga një OSHP prej përdoruesit të shërbimeve të pagesave të tij, për t'i vënë në dispozicion para fizike dhe për të debituar llogarinë e tij të pagesës, me shumën përkatëse.

Veprimet e nevojshme për funksionimin e një llogarie pagese: ato veprime që duhen kryer në një llogari pagese për ta aktivizuar, çaktivizuar dhe/ose mirëmbajtur atë (p.sh. hapja, bllokimi i llogarisë, etj.).

Pranimi i instrumenteve të pagesave: një shërbim pagese që konsiston në një kontratë të OSHP-së të lidhur me një përfitues pagese, për të pranuar dhe procesuar transaksionet e pagesave, gjë që rezulton në transferimin e fondeve tek përfituesi.

Transfertat e kreditit: një shërbim pagese për kreditimin e llogarisë së pagesës së një përfituesi me një transaksion pagese ose një seri transaksionesh pagese nga llogaria e pagesës së një paguesi, që kryhet nga ofruesi i shërbimeve të pagesës, që mban llogarinë e pagesës së paguesit, bazuar në

një udhëzim të dhënë nga paguesi.

Debitimi direkt: një shërbim pagese për debitimin e llogarisë së pagesës së një paguesi, kur një transaksion pagese iniciohet nga përfituesi i pagesës, në bazë të pëlqimit që paguesi i ka dhënë përfituesit të pagesës, ofruesit të shërbimeve të pagesave të përfituesit të pagesës, ose ofruesit të shërbimeve të pagesave të vetë paguesit.

Pagesat me karta: një shërbim pagese i bazuar në infrastrukturën e skemave të pagesës me kartë dhe rregullave të biznesit, për të kryer një transaksion pagese me anë të një karte, pajisje telekomunikacioni, pajisje digjitale ose të teknologjisë së informacionit, ose programit kompjuterik (*software*), nëse kjo rezulton në një transaksion me kartë debiti ose krediti. Transaksionet e pagesave të bazuara në karta përjashtojnë transaksionet e bazuara në lloje të tjera të shërbimeve të pagesave.

Emetimi i instrumenteve të pagesave: një shërbim pagese që konsiston në një kontratë të OSHP-së të lidhur me një pagues, për t'i siguruar atij një instrument pagese për të iniciuar dhe procesuar transaksionet e pagesës së tij (paguesit).

Dërgesat e parave (remitancat): një shërbim pagese nëpërmjet të cilit fondet merren nga një pagues, pa hapur ndonjë llogari pagese në emër të paguesit ose të përfituesit, me qëllimin e vetëm të transferimit të shumës përkatëse te përfituesi i pagesës ose te një ofrues tjetër shërbimesh pagese që vepron për llogari të përfituesit të pagesës dhe/ose kur këto fonde merren në emër të përfituesit të pagesës dhe vihen në dispozicion të tij.

Shërbimi i inicimit të pagesës: një shërbim pagese për të iniciuar një urdhërpagese me kërkesën e përdoruesit të shërbimeve të pagesave, nga një llogari pagese e mbajtur në një ofrues tjetër të shërbimeve të pagesave.

Shërbimi i informimit të llogarisë: një shërbim pagese *online*, për të dhënë informacion të konsoliduar për një ose më shumë llogari pagese, të mbajtura nga përdoruesi i shërbimeve të pagesave me një ofrues tjetër të shërbimeve të pagesave ose me më shumë se një ofrues të shërbimeve të pagesave.

B5 - Zbutja e incidentit

Cilat veprime/masa janë ndërmarrë deri më tani ose janë planifikuar të merren për rikuperimin nga incidenti? Jepni detaje rreth veprimeve që janë ndërmarrë ose janë planifikuar të ndërmerren për të adresuar përkohësisht incidentin.

A janë aktivizuar planet e vazhdimësisë së biznesit dhe të rimëkëmbjes nga fatkeqësitë? Tregoni nëse janë aktivizuar ose jo këto plane, dhe nëse po, jepni detajet më të rëndësishme të asaj që ka ndodhur (p.sh. kur janë aktivizuar planet dhe në çfarë konsistojnë këto plane).

Seksioni C - Raporti përfundimtar

C1 - Detaje të përgjithshme

Përditësimi i informacionit të paraqitur në raportin fillestar dhe në raportin (raportet) e ndërmjetëm (përmbledhje): Ju lutemi jepni informacione të mëtejshme mbi incidentin, përfshirë edhe ndryshimet përkatëse në informacionin e paraqitur në raportin e ndërmjetëm. Gjithashtu përfshini edhe çdo informacion tjetër që e gjykoni të përshtatshëm.

A janë në fuqi kontrollet fillestare? Ju lutemi tregoni nëse OSHP-së i duhej të anulonte ose të dobësonte disa kontrolle në çdo kohë gjatë kohëzgjatjes së incidentit. Nëse po, tregoni nëse të gjitha kontrollet janë rikthyer në gjendjen para incidentit, dhe nëse jo, shpjegoni në fushën e tekstit, cilat kontrolle nuk janë rikthyer në gjendjen e mëparshme dhe kohën e nevojshme për rikthimin e tyre në gjendjen para incidentit.

C2 - Analiza e shkakut bazë të incidentit dhe ndjekja në vazhdimësi

Cili ishte shkaku bazë (kryesor) i incidentit, nëse dihet tashmë? Ju lutemi shpjegoni cili është shkaku bazë i incidentit ose, nëse nuk dihet ende, shkaku më i mundshëm. Mund të përzgjidhen edhe disa alternativa njëkohësisht, nga alternativat e mëposhtme. (Mbani në konsideratë që shkaku bazë i incidentit duhet të jetë i dallueshëm nga ndikimi/efekti i tij (incidentit)).

Veprim keqdashës: veprime të jashtme ose të brendshme që synojnë në mënyrë të qëllimshme ofruesin e shërbimeve të pagesave. Këto ndahen në kategoritë e mëposhtme:

Kod me qëllim keqdashës: për shembull: një virus, *worm*, *Trojan*, *spyware*, etj.

Mbledhja e informacionit: për shembull: skanimi, *sniffing*, inxhinieria sociale, etj.

Ndërhyrjet: për shembull: kompromentimi i llogarisë së privilegjuar, kompromentimi i llogarisë jo të privilegjuar, kompromentimi i aplikacionit, *bot*, etj.

Sulmi i shpërndarë/sulmi i mohimit të shërbimit (D/DoS): një përpjekje për ta bërë një shërbim *online* të padisponueshëm, duke e mbingarkuar me trafik nga burime të ndryshme.

Veprimet e brendshme të qëllimshme: për shembull: sabotimi, vjedhja.

Dëmtimet e jashtme fizike të qëllimshme: për shembull: sabotimi, sulmet fizike të ndërtesave/qendrave të të dhënave, etj.

Siguria e përmbajtjes së informacionit: akses (hyrja) i paautorizuar në informacion, modifikim i paautorizuar i informacionit.

Veprimet me qëllim mashtrimi: përdorim i paautorizuar i burimeve, të drejtat e autorit (*copyright*), *masquerade*, *phishing*.

Të tjera (specifikoni): Shkaku i incidentit nuk është asnjëri nga të mësipërmit. Shpjegime të mëtejshme duhet të paraqiten në fushën ku teksti është i lirë dhe ofruesi i shërbimeve të pagesave paraqet informacionin e nevojshëm.

Dështimi i proceseve: shkaku i incidentit ishte dizenjimi ose ekzekutimi i dobët i procesit të pagesës, i kontrolleve të proceseve mbështetëse (p.sh.: procesit për ndryshim/migrim, testim, konfigurim, kapacitet, monitorim). Këto ndahen në kategoritë e mëposhtme:

Monitorim dhe kontroll i pamjaftueshëm: për shembull: në lidhje me ekzekutimin e operacioneve të subjektit, datat e skadencës së certifikatave; datën e skadencës së licencës, datat e skadencës së *patch*-it, kundërvlerat maksimale të përcaktuara, nivelet e plotësimit të bazës së të dhënave, administrimin e të drejtave të përdoruesve, parimin e kontrollit të dyfishtë, etj.

Çështje të komunikimit: për shembull: midis pjesëmarrësve të tregut ose brenda subjektit.

Veprime të papërshtatshme: për shembull: moskëmbimi i certifikatave, *cache* është e mbushur, etj.

Administrimi i pamjaftueshëm i ndryshimeve: për shembull: gabime të paidentifikuara të konfigurimit, *roll-out* përfshirë përditësimet, probleme me mirëmbajtjen, gabime të papritura, etj.

Pamjaftueshmëri e procedurave të brendshme dhe dokumentacionit: për shembull: mungesa e transparencës në lidhje me funksionalitetin, proceset dhe ndodhjen e mosfunksionimit, mungesa e dokumentacionit, etj.

Çështje të rimëkëmbjes: për shembull: administrimi i situatave të emergjencës, masa të pamjaftueshme për krijimin e *backup* (*inadequate redundancy*), etj.

Të tjera (specifikoni): shkaku i incidentit nuk është asnjëri nga të mësipërmit. Shpjegime të mëtejshme duhet të paraqiten në fushën ku teksti është i lirë dhe ofruesi i shërbimeve të pagesave paraqet informacionin e nevojshëm.

Dështimi i sistemeve: shkaku i incidentit shoqërohet me dizenjim, ekzekutim, përbërës, specifikime, integrim ose kompleksitet jo të përshtatshëm të sistemeve, rrjeteve, infrastrukturave dhe bazave të të dhënave që mbështesin veprimtarinë e pagesave. Këto ndahen në kategoritë e mëposhtme:

Dështimi i pajisjeve kompjuterike (*hardware*): dështimi i pajisjeve fizike të teknologjisë që drejtojnë procesin dhe/ose ruajnë të dhënat që i nevojiten OSHP-ve për të kryer veprimtarinë e tyre të lidhur me pagesat (p.sh. dështimi i disqeve të ngurtë (*hard drives*), qendrave të të dhënave, infrastrukturave të tjera, etj.).

Dështimi i rrjeteve: dështimi i rrjeteve publike ose private të telekomunikacionit, që lejojnë shkëmbimin e të dhënave dhe të informacionit (p.sh. nëpërmjet internetit), gjatë procesit të ekzekutimit të pagesës.

Çështje të bazës së të dhënave: struktura e të dhënave që ruan informacionin personal dhe atë të lidhur me kryerjen e pagesave, që nevojitet për ekzekutimin e transaksioneve të pagesave.

Dështimi i programeve kompjuterike/aplikacioneve: dështimi i programeve, sistemeve të operimit, etj. që mbështetin ofrimin e shërbimeve të pagesave nga ofruesit e shërbimeve të pagesave

(për shembull: keqfunksionimi, funksionet e panjohura).

Dëmtimi fizik: për shembull: dëmtime të paqëllimshme të shkaktuara nga kushte të papërshtatshme, punë ndërtimore, etj.

Të tjera (specifikoni): shkaku i incidentit nuk është asnjëri nga të mësipërmit. Shpjegime të mëtejshme duhet të paraqiten në fushën ku teksti është i lirë dhe ofruesi i shërbimeve të pagesave paraqet informacionin e nevojshëm.

Gabimet njerëzore: incidenti është shkaktuar nga gabimi i paqëllimtë i një personi, qoftë si pjesë e procedurës së pagesës (p.sh. ngarkimi i skedarit të gabuar të grupeve të pagesave në sistemin e pagesave) ose i lidhur disi me procedurën e pagesës (p.sh. energjia elektrike ndërpritet aksidentalisht dhe aktiviteti i pagesës qëndron në pritje për t'u ekzekutuar). Këto ndahen në kategoritë e mëposhtme:

I paqëllimshëm: për shembull: gabime, harresa, mungesa e eksperiencës dhe e njohurive.

Mosveprim: për shembull për shkak të mungesës së aftësive, njohurive, eksperiencës, informimit, etj.

Burime të pamjaftueshme: për shembull: mungesa e burimeve njerëzore, disponueshmëria e stafit, etj.

Të tjera (specifikoni): shkaku i incidentit nuk është asnjëri nga të mësipërmit. Shpjegime të mëtejshme duhet të paraqiten në fushën ku teksti është i lirë dhe ofruesi i shërbimeve të pagesave paraqet informacionin e nevojshëm.

Ngjarje të jashtme: shkaku i incidentit lidhet me ngjarje që janë përgjithësisht jashtë kontrollit të ofruesit të shërbimeve të pagesave. Këto ndahen në kategoritë e mëposhtme:

Dështimi i një furnitori/ofruesi të shërbimeve teknike: për shembull: ndërprerja e energjisë elektrike, ndërprerja e internetit, çështje ligjore, çështje biznesi, varësitë në kryerjen e shërbimeve, etj.

Forca madhore: për shembull: ndërprerja e energjisë elektrike, zjarret, shkaqe natyrore të tilla si: tërmeti, përmbytjet, reshje të dendura, erë e fortë, etj.

Të tjera (specifikoni): shkaku i incidentit nuk është asnjëri nga të mësipërmit. Shpjegime të mëtejshme duhet të paraqiten në fushën ku teksti është i lirë dhe ofruesi i shërbimeve të pagesave paraqet informacionin e nevojshëm.

Të tjera (specifikoni): shkaku i incidentit nuk është asnjëri nga të mësipërmit. Shpjegime të mëtejshme duhet të paraqiten në fushën ku teksti është i lirë dhe ofruesi i shërbimeve të pagesave paraqet informacionin e nevojshëm.

Informacion tjetër i lidhur me shkakun bazë të incidentit: Ju lutemi, paraqisni çdo informacion shtesë mbi shkakun bazë të incidentit, përfshirë edhe konkluzionet paraprake të nxjerra nga analiza e shkakut bazë të incidentit.

Veprimet/masat kryesore korrigjuese të marra ose të planifikuara, për të parandaluar përsëritjen e incidentit në të ardhmen, nëse njihen: Ju lutemi, përshkruani veprimet kryesore që janë ndërmarrë ose janë planifikuar të ndërmerren për të parandaluar një përsëritje të incidentit në të ardhmen.

C3 - Informacion shtesë

A është shkëmbyer informacion mbi incidentin me OSHP-të e tjera për qëllime informacioni? Ju lutemi, paraqisni një përmbledhje se cilët OSHP janë njoftuar në mënyrë formale ose informale mbi incidentin, duke paraqitur detaje mbi OSHP-të që janë informuar mbi incidentin, informacionin që iu është vënë në dispozicion, si dhe arsyet e shkëmbimit të këtij informacioni.

A është ndërmarrë ndonjë veprim ligjor kundër OSHP? Ju lutemi, tregoni nëse në kohën e plotësimit të raportit përfundimtar, OSHP-ja ka pësuar ndonjë veprim ligjor (p.sh. është dërguar në gjykatë ose ka humbur licencën e tij), si rezultat i incidentit.

Vlerësimi i efektivitetit të masave të marra: Ju lutemi paraqisni, ku është e mundur, një vetëvlerësim të efektivitetit të masave të marra gjatë kohëzgjatjes së incidentit, përfshirë edhe mësimet e nxjerra nga incidenti.