

EBA/GL/2021/03

10 ta' Ġunju 2021

Linji Gwida Riveduti

dwar ir-rapportar ta' inċidenti magġuri
skont il-PSD2

1. Obbligi ta' konformità u ta' rapportar

Status ta' dawn il-Linji Gwida

1. Dan id-dokument fih Linji Gwida maħruġa skont l-Artikolu 16 tar-Regolament tal-EBA¹. F'konformità mal-Artikolu 16(3) tar-Regolament tal-EBA, l-awtoritajiet kompetenti u l-istituzzjonijiet finanzjarji jridu jagħmlu kull sforz sabiex jibqgħu konformi mal-Linji Gwida.
2. Il-Linji Gwida jistabbilixxu l-fehma tal-EBA dwar Prattiki Superviżorji xierqa fis-Sistema Ewropea ta' Superviżjoni Finanzjarja jew dwar kif id-dritt tal-Unjoni għandu jiġi applikat f'qasam partikolari. L-awtoritajiet kompetenti kif definiti fl-Artikolu 4(2) tar-Regolament tal-EBA li għalihom japplikaw il-Linji Gwida għandhom jikkonformaw billi jinkorporawhom fil-prattiki tagħhom kif xieraq (eż. billi jemendaw il-qafas legali tagħhom jew il-proċessi superviżorji tagħhom), inkluż fejn il-Linji Gwida jkunu diretti primarjament lejn l-istituzzjonijiet.

Rekwiżiti ta' rapportar

3. Skont l-Artikolu 16(3) tar-Regolament tal-EBA, l-awtoritajiet kompetenti jridu jinnotifikaw lill-EBA jekk humiex konformi jew jekk humiex beħsiebhom jikkonformaw ma' dawn il-Linji Gwida, jew inkella bir-raġunijiet għan-nuqqas ta' konformità, sa (07.11.2021). Fin-nuqqas ta' kwalunkwe notifika sa din l-iskadenza, l-awtoritajiet kompetenti se jiġu kkunsidrati mill-EBA bħala mhux konformi. In-notifiki għandhom jintbagħtu billi tiġi sottomessa l-formola disponibbli fuq is-sit web tal-EBA bir-referenza "EBA/GL/2021/03". In-notifiki għandhom jiġu sottomessi minn persuni b'awtorità xierqa biex jirrapportaw il-konformità f'isem l-awtoritajiet kompetenti tagħhom. Kwalunkwe bidla fl-istat ta' konformità għandha tiġi rrapportata wkoll lill-EBA.
4. In-notifiki se jiġu ppubblikati fuq is-sit web tal-EBA, f'konformità mal-Artikolu 16(3).

¹ Regolament (UE) Nru 1093/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jistabbilixxi Awtorità Superviżorja Ewropea (Awtorità Bankarja Ewropea) u li jemenda d-Deċiżjoni Nru 716/2009/KE u jħassar id-Deċiżjoni tal-Kummissjoni 2009/78/KE (ĠU L 331, 15.12.2010, p. 12).

2. Suġġett, kamp ta' applikazzjoni u definizzjonijiet

Suġġett

5. Dawn il-Linji Gwida jidderivaw mill-mandat li ngħata lill-EBA fl-Artikolu 96(3) tad-Direttiva (UE) 2015/2366 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2015 dwar is-servizzi ta' pagament fis-suq intern, li temenda d-Direttivi 2002/65/KE, 2009/110/KE u 2013/36/UE u r-Regolament (UE) Nru 1093/2010, u li tħassar id-Direttiva 2007/64/KE (PSD2).
6. B'mod partikolari, dawn il-Linji Gwida jispeċifikaw il-kriterji għall-klassifikazzjoni ta' inċidenti maġġuri operazzjonali jew ta' sigurtà minn fornituri ta' servizzi ta' pagament kif ukoll il-format u l-proċeduri li dawn għandhom isegwu biex, kif previsti fl-Artikolu 96(1) tal-PSD2, jikkomunikaw tali inċidenti lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju.
7. Barra minn hekk, dawn il-Linji Gwida jindirizzaw il-mod kif dawn l-awtoritajiet kompetenti għandhom jivvalutaw ir-rilevanza tal-inċident u d-dettalji tar-rapporti tal-inċidenti li, skont l-Artikolu 96(2) tal-PSD2, huma għandhom jikkondividu ma' awtoritajiet domestiċi oħra.
8. Barra minn hekk, dawn il-Linji Gwida jindirizzaw ukoll il-kondiviżjoni tad-dettalji rilevanti tal-inċidenti rrapportati mal-EBA u mal-BĊE, għall-iskopijiet tal-promozzjoni ta' approċċ komuni u konsistenti.

Kamp ta' applikazzjoni

9. Dawn il-Linji Gwida japplikaw fir-rigward tal-klassifikazzjoni u r-rapportar ta' inċidenti maġġuri operazzjonali jew ta' sigurtà skont l-Artikolu 96 tal-PSD2.
10. Dawn il-Linji Gwida japplikaw għall-inċidenti kollha inklużi taħt id-definizzjoni ta' "inċident maġġuri operazzjonali jew ta' sigurtà", li tkopri kemm avvenimenti esterni kif ukoll dawk interni li jistgħu jkunu jew malizzjużi jew aċċidentali.
11. Dawn il-Linji Gwida japplikaw ukoll fil-każ li l-inċident maġġuri operazzjonali jew ta' sigurtà joriġina 'l barra mill-Unjoni (eż. fil-każ li inċident joriġina fil-kumpanija omm jew f'sussidjarja stabbilita 'l barra mill-Unjoni) u jaffettwa s-servizzi ta' pagament ipprovduti minn fornitur ta' servizzi ta' pagament li jinsab fl-Unjoni jew direttament (servizz relatat mal-pagament isir mill-kumpanija affettwata mhux tal-Unjoni) jew indirettament (il-kapaċità tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament li jkompli jwettaq l-attività tal-pagament tiegħu tiġi pperikolata b'mod ieħor bħala riżultat tal-inċident).
12. Dawn il-Linji Gwida japplikaw ukoll għal inċidenti maġġuri li jaffettwaw funzjonijiet esternalizzati minn fornituri ta' servizzi ta' pagament lil partijiet terzi.

Destinatarji

13. L-ewwel sett ta' Linji Gwida (Taqsim 4) hu indirzzat għal fornituri ta' servizzi ta' pagament kif definit fil-Artikolu 4(11) tal-PSD2 u kif imsemmi fil-Artikolu 4(1) tar-Regolament (UE) 1093/2010.
14. It-tieni u t-tielet sett ta' Linji Gwida (Taqsimiet 5 u 6) huma indirzzati lill-awtoritajiet kompetenti kif definit fil-Artikolu 4(2)(i) tar-Regolament (UE) Nru 1093/2010.

Definizzjonijiet

15. Sakemm mhux speċifikat mod ieħor, it-termini li ntużaw u ġew definiti fil-PSD2 għandhom l-istess tifsira fil-Linji Gwida. Barra minn hekk, għall-finijiet ta' dawn il-Linji Gwida, japplikaw id-definizzjonijiet li ġejjin:

Incident operazzjonali jew ta' sigurtà	Avveniment wieħed jew serje ta' avvenimenti marbutin mhux ippjanati mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament li għandhom jew li x'aktarx ikollhom impatt negattiv fuq l-integrità, id-disponibbiltà, il-kunfidenzjalità u/jew l-awtentiċità tas-servizzi relatati mal-pagament.
Integrità	Il-karatteristika tas-salvagwardjar tal-preċiżjoni u l-kompletezza tal-assi (inkluż id- <i>data</i>).
Disponibbiltà	Il-karatteristika tas-servizzi relatati mal-pagament li tkun aċċessibbli b'mod sħiħ u tista' tintuża mill-utenti ta' servizzi ta' pagament, skont livelli aċċettabbli predefiniti mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament.
Kunfidenzjalità	Il-karatteristika li l-informazzjoni ma ssirx disponibbli jew ma tiġix żvelata lil individwi, entitajiet jew proċessi mhux awtorizzati.
Awtentiċità	Il-karatteristika li sors ikun dak li jišhaq li hu.
Servizzi relatati mal-pagament	Kwalunkwe attività ta' negozju fit-tifsira tal-Artikolu 4(3) tal-PSD2, u l-kompiti tekniċi ta' sostenn kollha meħtieġa biex is-servizzi ta' pagament jingħataw b'mod korrett.

3. Implimentazzjoni

Data ta' applikazzjoni

16. Dawn il-Linji Gwida japplikaw mill-1 ta' Jannar 2022.

Tħassir

17. Il-Linji Gwida li ġejjin huma mħassra b'effett mill-1 ta' Jannar 2022:

*Linji Gwida dwar ir-rapportar ta' incidenti maġġuri skont id-Direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2)
(EBA/GL/2017/10)*

4. Il-Linji Gwida indirizzati lill-fornituri ta' servizzi ta' pagament dwar in-notifikar ta' incidenti magġuri operazzjonali jew ta' sigurtà lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju tagħha.

Linja Gwida 1: Klassifikazzjoni bħala incident magġuri

1.1. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikklassifikaw bħala magġuri dawk l-incidenti operazzjonali jew ta' sigurtà li jissodisfaw

- a. wiehed jew aktar mill-kriterji fil-“livell ta' impatt ogħla”, jew
- b. tlieta jew aktar mill-kriterji fil-“livell ta' impatt iktar baxx”

kif stabbilit fil-GL 1.4, u wara l-valutazzjoni stabbilita f'dawn il-Linji Gwida.

1.2. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jivvalutaw incident operazzjonali jew ta' sigurtà mal-kriterji u l-indikaturi sottostanti tagħhom:

i. Tranżazzjonijiet affettwati

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiddeterminaw il-valur totali tat-tranżazzjonijiet affettwati, kif ukoll in-numru ta' pagamenti kompromessi bħala percentwal tal-livell regolari tat-tranżazzjonijiet ta' pagament li twettqu bis-servizzi ta' pagament affettwati.

ii. Utenti ta' servizzi ta' pagament affettwati

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiddeterminaw in-numru ta' utenti ta' servizzi ta' pagament affettwati kemm f'termini assoluti kif ukoll bħala percentwal tan-numru totali ta' utenti ta' servizzi ta' pagament.

iii. Ksur tas-sigurtà tan-network jew tas-sistemi tal-informazzjoni

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiddeterminaw jekk kwalunkwe azzjoni malizzjuża tkunx ikkompromettiet is-sigurtà tan-network jew tas-sistemi tal-informazzjoni relatati mal-forniment ta' servizzi ta' pagament.

iv. Perjodu ta' qtugħ tas-servizz

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiddeterminaw il-perjodu ta' żmien li matulu s-servizz x'aktarx ma jkunx disponibbli għall-utent ta' servizzi ta' pagament jew li matulu l-

ordni tal-pagament – fit-tifsira tal-Artikolu 4(13) tal-PSD2 – ma tistax tiġi ssodisfata mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament.

v. Impatt ekonomiku

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiddeterminaw l-ispejjeż monetarji li huma assoċjati b'mod olistiku mal-inċident u jqisu kemm iċ-ċifra assoluta kif ukoll, meta jkun applikabbli, l-importanza relattiva ta' dawn l-ispejjeż fir-rigward tad-daqs tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament (jiġifieri lill-kapital ta' Grad-1 tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament).

vii. Livell għoli ta' eskalazzjoni interna

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiddeterminaw jekk dan l-inċident ġiex jew x'aktarx jiġi rrapportat lill-uffiċjali eżekuttivi tagħhom.

viii. Fornituri ta' servizzi ta' pagament jew infrastrutturi oħra li potenzjalment ġew affettwati

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiddeterminaw l-implikazzjonijiet sistemici li l-inċident x'aktarx se jkollu, jiġifieri, il-potenzjal tiegħu li jkollu effetti kollaterali lil hinn mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament affettwat fil-bidu għal fornituri ta' servizzi ta' pagament, infrastrutturi tas-suq finanzjarju u/jew skemi ta' pagamenti oħra.

ix. Impatt fuq ir-reputazzjoni

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiddeterminaw kif l-inċident jista' jnaqqas il-fiduċja tal-utenti fil-fornitur ta' servizzi ta' pagament innifsu u, b'mod aktar ġenerali, fis-servizz sottostanti jew fis-suq ġenerali.

1.3. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikkalkolaw il-valur tal-indikaturi skont il-metodoloġija li ġejja:

i. Tranzazzjonijiet affettwati

Bħala regola ġenerali, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jifhmu bħala "tranzazzjonijiet affettwati" it-tranzazzjonijiet domestiċi u transkonfinali kollha li ġew milquta jew li x'aktarx se jintlaqtu direttament jew indirettament mill-inċident u, b'mod partikolari, dawk it-tranzazzjonijiet li ma setgħux jinbdew jew jiġu pproċessati, dawk li għalihom tbiddel il-kontenut tal-messaġġ tal-pagament u dawk li ġew ordnati b'mod frawdolenti (jekk il-fondi ġewx irkuprati jew le) jew fejn ma ssirx eżekuzzjoni xierqa jew tiġi mfixkla bi kwalunkwe mod ieħor mill-inċident.

Għal incidenti operazzjonali li jaffettwaw il-kapaċità li jinbdew u/jew jiġu pproċessati tranzazzjonijiet, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jirrapportaw biss dawk l-incidenti li jdumu aktar minn siegħa. Id-durata tal-inċident għandha titkejjel mill-mument li fih iseħħ l-inċident sal-mument meta l-attivitajiet/l-operazzjonijiet regolari jkunu ġew irkuprati sal-livell ta' servizz li kien ipprovdut qabel l-inċident.

Barra minn dan, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jifhmu l-livell regolari tat-tranzazzjonijiet ta' pagament bħala l-medja annwali ta' kuljum ta' tranzazzjonijiet ta' pagament domestiċi u transkonfinali li twettqu bl-istess servizzi ta' pagament li ġew

affettwati mill-incident, filwaqt li jqisu s-sena preċedenti bħala l-perjodu ta' referenza għall-kalkoli. F'każ li l-fornituri ta' servizzi ta' pagament ma jikkunsidrawx din iċ-ċifra bħala waħda rappreżentattiva (eż. minħabba l-istaġjonalità), huma għandhom jużaw metrika oħra aktar rappreżentattiva minflok u jgħaddu r-raġuni sottostanti għal dan l-approċċ lill-awtorità kompetenti fil-qasam korrispondenti tal-mudell (ara l-Anness).

ii. Utenti ta' servizzi ta' pagament affettwati

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jifhmu bħala "utenti ta' servizzi ta' pagament affettwati" il-klijenti kollha (konsumaturi jew korporazzjonijiet domestiċi jew barranin) li għandhom kuntratt mal-fornitur ta' servizzi ta' pagament affettwat li jagħtihom aċċess għas-servizz ta' pagament affettwat, u li għarrbu jew li x'aktarx se jgħarrbu l-konsegwenzi tal-incident. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jirrikorru għal stimi bbażati fuq l-attività tal-passat biex jiddeterminaw in-numru ta' utenti ta' servizzi ta' pagament li setgħu kienu qed jużaw is-servizz ta' pagament matul id-durata tal-incident.

Fil-każ ta' gruppi, kull fornitur ta' servizzi ta' pagament għandu jikkunsidra biss l-utenti ta' servizzi ta' pagament tiegħu biss. Fil-każ li fornitur ta' servizzi ta' pagament joffri servizzi operazzjonali lil fornituri oħra, dak il-fornitur ta' servizzi ta' pagament għandu jikkunsidra biss l-utenti ta' servizzi ta' pagament tiegħu stess (jekk għandu), u l-fornituri ta' servizzi ta' pagament li jirċievu dawk is-servizzi operazzjonali għandhom jivvalutaw l-incident fir-rigward tal-utenti ta' servizzi ta' pagament tagħhom stess.

Għal incidenti operazzjonali li jaffettwaw il-kapaċità li jinbdew u/jew jiġu pproċessati tranżazzjonijiet, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jirrapportaw biss dawk l-incidenti li jaffettwaw lill-utenti ta' servizzi ta' pagament b'durata ta' aktar minn siegħa. Id-durata tal-incident għandha titkejjel mill-mument li fih iseħħ l-incident sal-mument meta l-attivitajiet/l-operazzjonijiet regolari jkunu ġew irkuprati sal-livell ta' servizz li kien ipprovdut qabel l-incident.

Barra minn dan, bħala n-numru totali ta' utenti ta' servizzi ta' pagament, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jieħdu iċ-ċifra aggregata ta' utenti ta' servizzi ta' pagament domestiċi u transkonfinali marbutin magħhom b'kuntratt fil-hin tal-incident (jew, inkella, iċ-ċifra l-aktar riċenti disponibbli) u li għandhom aċċess għas-servizz ta' pagament affettwat, irrispettivament mid-daqs tagħhom jew jekk jitqisux utenti ta' servizzi ta' pagament attivi jew passivi.

iii. Ksur tas-sigurtà tan-network jew tas-sistemi tal-informazzjoni

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiddeterminaw jekk kwalunkwe azzjoni malizzjuża tkunx ikkompromettiet id-disponibbiltà, l-awtenticità, l-integrità jew il-kunfidenzjalità tan-network jew tas-sistemi tal-informazzjoni (inkluż id-data) relatati mal-forniment ta' servizzi ta' pagament.

iv. Perjodu ta' qtugħ tas-servizz

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikkunsidraw il-perjodu ta' żmien li fih kwalunkwe komputu, proċess jew kanal relatat mal-għoti ta' servizzi ta' pagament ikun jinsab

jew x'aktarx ikun wieqaf u, għalhekk, jipprevjeni i) il-bidu u/jew l-eżekuzzjoni ta' servizz ta' pagament u/jew ii) l-aċċess għal kont ta' pagament. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jgħoddu l-perjodu ta' qtugħ tas-servizz mill-mument li jibda l-perjodu ta' qtugħ, u għandhom jikkunsidraw kemm l-intervalli ta' ħin meta jkunu miftuħa għan-negozju kif meħtieġ għall-eżekuzzjoni tas-servizzi ta' pagament kif ukoll il-ħinijiet tal-għeluq u l-perjodi ta' manutenzjoni, fejn rilevanti u applikabbli. Jekk il-fornituri ta' servizzi ta' pagament ma jkunux jistgħu jiddeterminaw meta beda l-perjodu ta' qtugħ tas-servizz, f'dawn iċ-ċirkostanzi għandhom jgħoddu l-perjodu ta' qtugħ tas-servizz mill-mument li jiġi identifikat il-perjodu ta' qtugħ.

v. Impatt ekonomiku

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikkunsidraw kemm l-ispejjeż li jistgħu jintrabtu mal-inċident direttament kif ukoll dawk li huma indirettament relatati mal-inċident. Fost affarijiet oħra, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom iqisu l-fondi jew l-assi esproprijati, l-ispejjeż ta' sostituzzjoni tal-hardware u tas-software, spejjeż forensiċi jew ta' rimedju oħra, it-tariffi dovuti għal nuqqas ta' konformità mal-obbligi kuntrattwali, is-sanzjonijiet, l-obbligazzjonijiet esterni u d-dħul mitluf. Fir-rigward tal-ispejjeż indiretti, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikkunsidraw biss dawk li huma magħrufin diġà jew dawk li hemm ċans kbir li jimmaterjalizzaw.

vi. Livelli għoli ta' eskalazzjoni interna

Il-fornituri tas-servizzi ta' pagament għandhom jikkunsidraw jekk, bħala riżultat tal-impatt fuq is-servizzi relatati mal-pagamenti, il-korp ta' ġestjoni kif definit mil-Linji Gwida tal-EBA dwar l-ICT u l-ġestjoni tar-riskju tas-sigurtà kienx infurmat jew x'aktarx se jkun infurmat, skont il-Linja Gwida 60(d) tal-Linji Gwida tal-EBA dwar l-ICT u l-ġestjoni tar-riskju tas-sigurtà, dwar l-inċident barra minn kwalunkwe proċedura ta' notifika perjodika u fuq bażi kontinwa matul id-durata tal-inċident. Barra minn dan, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikkunsidraw jekk, bħala riżultat tal-impatt tal-inċident fuq is-servizzi relatati mal-pagament, modalità tal-kriżi ġietx jew aktarx tiġi kkawżata.

vii. Fornituri ta' servizzi ta' pagament jew infrastrutturi oħra li potenzjalment ġew affettwati

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jivvalutaw l-impatt tal-inċident fuq is-suq finanzjarju, mifhum bħala l-infrastrutturi tas-suq finanzjarju u/jew skemi ta' pagamenti li jappoġġjawh u lill-kumpliment tal-fornituri ta' servizzi ta' pagament. B'mod partikolari, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jivvalutaw jekk l-inċident ġiex jew x'aktarx se jiġi replikat f'fornituri ta' servizzi ta' pagament oħra, kemm jekk affettwa jew jekk x'aktarx se jaffettwa l-funzjonament tajjeb tal-infrastrutturi tas-suq finanzjarju jew jekk ikkompromettix jew x'aktarx se jikkomprometti l-funzjonament tajjeb tas-sistema finanzjarja ġenerali. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom iżommu f'moħħhom diversi dimensjonijiet bħal jekk il-komponent/is-software affettwat huwiex proprjetà jew ġeneralment disponibbli, jekk in-network kompromess huwiex intern jew estern jew jekk il-fornitur ta' servizzi ta' pagament waqafx jew x'aktarx se jieqaf jissodisfa l-obbligi tiegħu fl-infrastrutturi tas-suq finanzjarju li huwa membru tagħhom.

viii. *Impatt fuq ir-reputazzjoni*

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikkunsidraw il-livell ta' viżibbiltà li, safejn jafu huma, l-inċident kiseb jew x'aktarx se jikseb fil-post tas-suq. B'mod partikolari, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikkunsidraw il-probabbiltà li l-inċident se jagħmel ħsara lis-soċjetà bħala indikatur tajjeb tal-potenzjal tiegħu li jaffettwa r-reputazzjoni tagħhom. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom iqisu jekk i) l-utenti ta' servizzi ta' pagament u/jew fornituri oħra ta' servizzi ta' pagament ilmentawx dwar l-impatt negattiv tal-inċident, ii) l-inċident kellux impatt fuq proċess viżibbli relatat mas-servizz ta' pagament u għalhekk x'aktarx li jirċievu jew digà rċevew kopertura tal-media (b'kunsiderazzjoni mhux biss tal-media tradizzjonali, bħall-gazzetti, iżda wkoll blogs, networks soċjali, eċċ.), iii) intlaħqux obbligi kuntrattwali jew x'aktarx mhux se jintlaħqu, u dan jirriżulta fil-pubblikazzjoni ta' azzjonijiet legali kontra l-fornitur ta' servizzi ta' pagament, iv) ma jkunx hemm konformità mar-rekwiżiti regolatorji, u dan jirriżulta fl-impożizzjoni ta' miżuri superviżorji jew sanzjonijiet li kienu jew x'aktarx se jkunu magħmula disponibbli għall-pubbliku, u v) kienx hemm xi tip ta' inċident simili qabel.

- 1.4. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jivvalutaw inċident billi, għal kull kriterju individwali, jiddeterminaw jekk il-limiti rilevanti fit-Tabella 1 jintlaħqux jew x'aktarx se jintlaħqu qabel ma jiġi solvut l-inċident.

Tabella 1: Limiti

Kriterji	Livell ta' impatt iktar baxx	Livell ta' impatt ogħla
Tranzazzjonijiet affettwati	> 10% tal-livell regolari ta' tranzazzjonijiet tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament (f'termini ta' numru ta' tranzazzjonijiet) u durata tal-inċident > siegħa* jew > EUR 500 000 u durata tal-inċident > siegħa*	> 25 % tal-livell regolari ta' tranzazzjonijiet tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament (f'termini ta' numru ta' tranzazzjonijiet) jew EUR 15 000 000
Utenti ta' servizzi ta' pagament affettwati	> 5 000 u durata tal-inċident > siegħa* jew > 10 % tal-utenti ta' servizzi ta' pagament tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament u durata tal-inċident > siegħa*	> 50 000 jew > 25 % tal-utenti ta' servizzi ta' pagament tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament
Perjodu ta' qtugħ tas-servizz	> sagħtejn	Mhux applikabbli

Ksur tas-sigurtà tan-network jew tas-sistemi tal-informazzjoni	Iva	Mhux applikabbli
Impatt ekonomiku	Mhux applikabbli	> Massimu (0.1 % Grad-1 kapital**, EUR 200000) jew > EUR 5 000 000
Livell għoli ta' eskalazzjoni interna	Iva	Iva, u aktarx tiġi kkawżata modalità tal-kriżijiet (jew ekwivalenti)
Fornituri ta' servizzi ta' pagament jew infrastrutturi oħra li potenzjalment ġew affettwati	Iva	Mhux applikabbli
Impatt fuq ir-reputazzjoni	Iva	Mhux applikabbli

* Il-limitu li jikkoncerna d-durata tal-inċident għal perjodu itwal minn siegħa japplika biss għal inċidenti operazzjonali li jaffettwaw il-kapaċità tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament li jibda u/jew jipproċessa tranżazzjonijiet.

**Kapital ta' Grad-1 kif definit fl-Artikolu 25 tar-Regolament (UE) Nru 575/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-26 ta' Ġunju 2013 dwar ir-rekwiżiti prudenzjali għall-istituzzjonijiet ta' kreditu u d-ditti tal-investment u li jemenda r-Regolament (UE) Nru 648/2012.

- 1.5. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jirrikorru għal stimi jekk m'għandhomx id-*data* proprja biex jappoġġjaw il-ġudizzji tagħhom dwar jekk limitu partikolari jintlaħaq jew x'aktarx se jintlaħaq qabel ma jiġi solvut l-inċident (eż. dan jista' jseħħ waqt il-fażi tal-investigazzjoni tal-bidu).
- 1.6. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom iwettqu din il-valutazzjoni fuq bażi kontinwa matul id-durata tal-inċident, biex jidentifikaw kwalunkwe bidla possibbli fl-istatus, jew 'il fuq (minn mhux maġġuri għal maġġuri) jew 'l isfel (minn maġġuri għal mhux maġġuri). Kwalunkwe riklassifikazzjoni tal-inċident minn maġġuri għal mhux maġġuri għandha tiġi kkomunikata lill-awtorità kompetenti f'konformità mar-rekwiżit tal-Linja Gwida 2.21 u mingħajr dewmien żejjed.

Linja Gwida 2: Proċess ta' notifika

- 2.1. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiġbru l-informazzjoni rilevanti kollha, jipproduċu rapport tal-inċident billi jimlew il-mudell mogħti fl-Anness u jissottomettuh lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jimlew l-oqsma kollha tal-mudell skont l-istruzzjonijiet ipprovduti fl-Anness.
- 2.2. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jużaw l-istess mudell meta jissottomettu r-rapporti inizjali, intermedjarji u finali relatati mal-istess inċident. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom għalhekk jimlew mudell wieħed b'mod inkriminali u jaġġornaw, fejn applikabbli, l-informazzjoni pprovduta b'rapporti preċedenti.

- 2.3. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom ukoll jipprezentaw lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju tagħhom, jekk applikabbli, kopja tal-informazzjoni provduta (jew li se tiġi provduta) lill-utenti tagħhom, kif previst fit-tieni paragrafu tal-Artikolu 96(1) tal-PSD2, malli tkun disponibbli.
- 2.4. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom, fuq talba mill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju, jipprovdu kwalunkwe dokument addizzjonali li jikkumplementa l-informazzjoni sottomessa mal-mudell standardizzat. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom isegwu kwalunkwe talba mill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju biex jipprovdu informazzjoni jew kjarifiki addizzjonali rigward dokumentazzjoni li diġà għet sottomessa.
- 2.5. Kwalunkwe informazzjoni addizzjonali li tinsab fid-dokumenti pprovduti mill-fornituri ta' servizzi ta' pagament lill-awtorità kompetenti, jew fuq l-inizjattiva tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament jew fuq talba tal-awtorità kompetenti skont il-Linja Gwida 2.4, għandha tiġi riflessa mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament fil-mudell skont il-Linja Gwida 2.1.
- 2.6. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom dejjem jippreservaw il-kunfidenzjalità u l-integrità tal-informazzjoni skambjata u l-awtentikazzjoni xierqa tagħhom lejn l-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju tagħhom.

Rapport inizjali

- 2.7. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jissottomettu rapport inizjali lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju wara li l-incident operazzjonali jew ta' sigurtà jkun ġie kklassifikat bħala maĠĠuri. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jirrikonoxxu li rċevew ir-rapport inizjali mingħajr dewmien żejjed u jassenjaw kodiċi ta' referenza uniku li jidentifika b'mod inekwivoku l-incident. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jindikaw dan il-kodiċi ta' referenza meta jissottomettu aġġornament jew għar-rapport inizjali jew għar-rapport intermedjarju u dak finali relatati mal-istess incident, sakemm ir-rapport intermedjarju u dak finali ma jiġux sottomessi b'mod kongunt mar-rapport inizjali.
- 2.8. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jibagħtu r-rapport inizjali lill-awtorità kompetenti fi żmien erba' sigħat mill-mument li l-incident operazzjonali jew ta' sigurtà jkun ġie kklassifikat bħala maĠĠuri. Jekk il-kanali ta' rapportar tal-awtorità kompetenti jkunu magħrufa li mhumiex disponibbli jew m'haddma f'dak il-ħin, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jibagħtu r-rapport inizjali hekk kif il-kanali jsiru disponibbli/operazzjonali mill-ġdid.
- 2.9. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikklassifikaw l-incident skont il-Linji Gwida 1.1 u 1.4 fil-ħin wara li l-incident ikun identifikat, iżda mhux aktar tard minn 24 siegħa wara li jiġi identifikat l-incident, u mingħajr dewmien żejjed wara li l-informazzjoni meħtieġa għall-klassifikazzjoni tal-incident tkun disponibbli għall-fornitur ta' servizzi ta' pagament. Jekk ikun meħtieġ żmien itwal għall-klassifikazzjoni tal-incident, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament

għandhom jispjegaw fir-rapport inizjali sottomess lill-awtorità kompetenti r-raġunijiet għalfejn.

- 2.10. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jissottomettu wkoll rapport inizjali lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju meta inċident preċedenti mhux maĠĠuri jiġi riklassifikat bħala inċident maĠĠuri. F'dan il-każ partikolari, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jibagħtu r-rapport inizjali lill-awtorità kompetenti immedjatament wara li tiġi identifikata l-bidla fl-istatus, jew, jekk ikun magħruf li l-kanali tar-rapportar tal-awtorità kompetenti ma jkunux disponibbli jew imħaddma f'dak il-ħin, malli jerġgħu jsiru disponibbli/operazzjonali.
- 2.11. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jipprovdu informazzjoni ta' livell nominali fir-rapporti inizjali tagħhom (jiġifieri t-taqsimi A tal-mudell), u b'hekk ikun hemm xi karatteristiċi bażiċi tal-inċident u l-konsegwenzi previsti tiegħu abbażi tal-informazzjoni disponibbli immedjatament wara li jkun gie kklassifikat bħala maĠĠuri. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jirrikorru għal stimi meta ma tkunx disponibbli d-*data* proprja.

Rapport intermedjarju

- 2.12. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jissottomettu r-rapport intermedjarju meta l-attivitajiet regolari jkunu ġew irkuprati u n-negozju jkun mar lura għan-normal, filwaqt li jinformat lill-awtorità kompetenti dwar din iċ-ċirkostanza. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikkunsidraw li n-negozju jkun mar lura għan-normal meta l-attività/l-operazzjonijiet ikunu ġew restawrati bl-istess livell ta' servizz/kundizzjonijiet kif definit mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament jew kif stabbilit esternament minn ftehim dwar il-livell ta' servizz (ħinijiet tal-ipproċessar, il-kapaċità, ir-rekwiżiti ta' sigurtà, eċċ.) u meta l-miżuri ta' kontinġenza ma jkunux iktar fis-seħħ. Ir-rapport intermedjarju għandu jkun fih deskrizzjoni aktar dettaljata tal-inċident u l-konsegwenzi tiegħu (taqsima B tal-mudell).
- 2.13. Jekk attivitajiet regolari jkunu għadhom ma ġewx irkuprati, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jissottomettu rapport intermedjarju lill-awtorità kompetenti fi żmien tlett ijiem tax-xogħol mis-sottomissjoni tar-rapport inizjali.
- 2.14. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jaġġornaw l-informazzjoni diġà pprovduta fit-taqsimiet A u B tal-mudell meta jsiru konxji ta' bidliet sinifikanti mis-sottomissjoni tar-rapport preċedenti (eż. jekk l-inċident ikunx żdied jew naqas, l-identifikazzjoni ta' kawżi ġodda jew azzjonijiet meħuda biex tiġi solvuta l-problema). Dan jinkludi l-każ fejn l-inċident ma jkunx gie solvut fi żmien tlett ijiem ta' xogħol, li jkun jeħtieġ li l-fornituri ta' servizzi ta' pagament jissottomettu rapport intermedjarju addizzjonali. F'kull każ, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jissottomettu rapport intermedjarju addizzjonali fuq talba tal-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju.
- 2.15. Bħal fil-każ ta' rapporti inizjali, meta ma tkunx disponibbli d-*data* proprja l-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jużaw stimi.

2.16. Jekk in-negozju jmur lura għan-normal qabel ma jkun għaddew erba' sigħat minn meta l-incident ikun ġie kklassifikat bħala maġġuri, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jimmiraw biex jissottomettu b'mod simultanju kemm ir-rapport inizjali kif ukoll dak intermedjarju (jiġifieri jimlew it-taqsimiet A u B tal-mudell) fi żmien l-iskadenza ta' erba' sigħat.

Rapport finali

2.17. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jissottomettu rapport finali meta tkun saret l-analiżi tal-kawża ewlenija (irrispettivament minn jekk ikunux diġà ġew implimentati miżuri ta' mitigazzjoni jew jekk tkunx ġiet identifikata l-kawża ewlenija finali) u meta jkun hemm ċifri reali disponibbli biex jissostitwixxu kwalunkwe stimi potenzjali.

2.18. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jibagħtu r-rapport finali lill-awtorità kompetenti fi żmien massimu ta' 20 ġurnata tax-xogħol wara li n-negozju jitlew li jkun mar lura għan-normal. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament li għandhom bżonn estensjoni ta' din l-iskadenza (eż. meta ma jkun għad hemm l-ebda ċifra reali dwar l-impatt disponibbli jew il-kawża ewlenin jkun għadhom ma ġewx identifikati) għandhom jikkuntattjaw lill-awtoritajiet kompetenti qabel ma jkun għadda ż-żmien u jipprovdu ġustifikazzjoni adegwata għad-dewmien, kif ukoll data prevista għada għar-rapport finali.

2.19. Jekk il-fornituri ta' servizzi ta' pagament ikunu jistgħu jipprovdu l-informazzjoni kollha meħtieġa fir-rapport finali (jiġifieri t-taqsimiet A u B tal-mudell) fi żmien il-perjodu ta' erba' sigħat minn meta l-incident ikun ġie kklassifikat bħala maġġuri, huma għandhom jimmiraw li jipprovdu l-informazzjoni relatata mar-rapporti inizjali, intermedjarju u finali flimkien.

2.20. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jinkludu fir-rapport finali tagħhom informazzjoni sħiħa, jiġifieri i) ċifri reali dwar l-impatt minflok stimi (kif ukoll kwalunkwe aġġornament ieħor meħtieġ fit-taqsimiet A u B tal-mudell) u ii) it-taqsimiet C tal-mudell, li tinkludi, jekk tkun diġà magħrufa, il-kawża ewlenija u sommarju tal-miżuri adottati jew ipplanati li se jiġu adottati biex titneħħa l-problema u jiġi evitat li terġa' sseħħ fil-futur.

2.21. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jibagħtu wkoll rapport finali meta, bħala riżultat tal-valutazzjoni kontinwa tal-incident, jidentifikaw li incident li diġà ġie rrapportat ma jkunx għadu jissodisfa l-kriterji biex jiġi kkunsidrat maġġuri u mhux mistenni li jissodisfahom qabel mal-incident jiġi solvut. F'dan il-każ, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jibagħtu r-rapport finali malli din iċ-ċirkostanza tiġi identifikata u, f'kull każ, fi żmien l-iskadenza għas-sottomissjoni tar-rapport li jmiss. F'din is-sitwazzjoni partikolari, minflok jimlew it-taqsimiet C tal-mudell, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jimmarkaw il-kaxxa "incident riklassifikat bħala mhux maġġuri" u jipprovdu spjegazzjoni tar-raġunijiet li jiġġustifikaw din ir-riklassifikazzjoni.

Linja Gwida 3: Rapportar delegat u konsolidat

- 3.1. Fejn l-awtorità kompetenti tippermetti, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament li jixtiequ jiddelegaw l-obbligi tar-rapportar skont il-PSD2 lil parti terza għandhom jinformat lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju u jiżguraw li l-kundizzjonijiet li għejjin jiġu ssodisfati:
- a. Il-kuntratt formali jew, fejn applikabbli, l-arrangamenti interni li jeżistu fi grupp li fuqhom hu bbażat ir-rapportar delegat bejn il-fornitur ta' servizzi ta' pagament u l-parti terza, jiddefenixxi mingħajr ambigwià l-allokazzjoni tar-responsabbiltajiet tal-partijiet kollha. B'mod partikolari, hu jiddikjara b'mod ċar li, irrispettivament mid-delegazzjoni possibbli tal-obbligi tar-rapportar, il-fornitur ta' servizzi ta' pagament affettwat jibqa' kompletament responsabbli biex ir-rekwiżiti stabbiliti fl-Artikolu 96 tal-PSD2 jiġu ssodisfati u mill-kontenut tal-informazzjoni li jingħata lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju.
 - b. Id-delegazzjoni tikkonforma mar-rekwiżiti għall-esternalizzazzjoni ta' funzjonijiet operazzjonali importanti kif stabbilit:
 - i. fl-Artikolu 19(6) tal-PSD2 fir-rigward tal-istituzzjonijiet ta' pagament u tal-istituzzjonijiet tal-flus elettronici, applikabbli mutatis mutandis skont l-Artikolu 3 tad-Direttiva 2009/110/KE; jew
 - ii. fil-Linji Gwida tal-EBA dwar arrangamenti ta' esternalizzazzjoni (EBA/GL/2019/02) fir-rigward tal-fornituri kollha ta' servizzi ta' pagament.
 - c. L-informazzjoni tiġi sottomessa lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju minn qabel u, f'kull każ, issegwi kwalunkwe skadenza u proċedura stabbilita mill-awtorità kompetenti, fejn applikabbli.
 - d. Il-kunfidenzjalità ta' *data* sensittiva u l-kwalità, il-konsistenza, l-integrità u l-affidabbiltà tal-informazzjoni li għandhom jiġu pprovduti lill-awtorità kompetenti jiġu żgurati kif xieraq.
- 3.2. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament li jixtiequ jippermettu lill-parti terza maħtura tissodisfa l-obbligi tar-rapportar b'mod konsolidat (jiġifieri billi tippreżenta rapport wieħed li jirreferi għal diversi fornituri ta' servizzi ta' pagament affettwati mill-istess inċident maĠĠuri operazzjonali jew ta' sigurtà) għandhom jinformat lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju, jipprovdu l-informazzjoni ta' kuntatt inkluża taħt "PSP Affettwat" fil-mudell u jiżguraw li l-kundizzjonijiet li għejjin jiġu ssodisfati:
- a. din id-dispożizzjoni tiġi inkluża fil-kuntratt li fuqu hu bbażat ir-rapportar delegat;
 - b. ir-rapportar konsolidat isir jiddependi mill-inċident li gie kkawżat minn tfixkil fis-servizzi li l-parti terza tipprovdi;

- c. ir-rapportar konsolidat jiġi limitat għal fornituri ta' servizzi ta' pagament stabbiliti fl-istess Stat Membru;
 - d. tiġi pprovduta lista tal-fornituri kollha ta' servizzi ta' pagament affettwati mill-incident;
 - e. jiġi żgurat li l-parti terza tivvaluta l-materjalità tal-incident għal kull fornitur ta' servizzi ta' pagament affettwat u jiġu inklużi biss fir-rapport konsolidat dawk il-fornituri ta' servizzi ta' pagament li għalihom l-incident huwa kklassifikat bħala wieħed maĠĠuri; barra minn hekk, jiġi żgurat li, f'każ ta' dubju, fornitur ta' servizzi ta' pagament jiġi inkluż fir-rapport konsolidat sakemm ma jkun hemm l-ebda evidenza li tikkonferma mod ieħor;
 - f. meta jkun hemm oqsma tal-mudell fejn twegiba komuni ma tkunx possibbli (eż. it-taqsimiet B 2, B 4 jew C 3 tal-mudell), jiġi żgurat li l-parti terza jew i) timliehom individwalment għal kull fornitur ta' servizzi ta' pagament affettwat, filwaqt li tispeċifika iktar l-identità ta' kull fornitur ta' servizzi ta' pagament li miegħu hi relatata l-informazzjoni; jew ii) tuża l-valuri kumulattivi kif osservati jew stmati għall-fornituri ta' servizzi ta' pagament;
 - g. il-parti terza żżomm lill-fornituri ta' servizzi ta' pagament il-ħin kollu infurmati dwar l-informazzjoni rilevanti kollha li tirtiraw id-delegazzjoni tal-obbligi tar-rapportar tagħhom qabel ma jinfurmaw lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju jew wara li jkunu ġew notifikati li l-ftehim ta' esternalizzazzjoni ma jissodisfax ir-rekwiżiti msemmija fil-Linja Gwida 3.1, l-ittra b).
- 3.3. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament m'għandhomx jiddelegaw l-obbligi tar-rapportar tagħhom qabel ma jinfurmaw lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju jew wara li jkunu ġew notifikati li l-ftehim ta' esternalizzazzjoni ma jissodisfax ir-rekwiżiti msemmija fil-Linja Gwida 3.1, l-ittra b).
- 3.4. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament li jixtiequ jirtiraw id-delegazzjoni tal-obbligi tar-rapportar tagħhom għandhom jikkomunikaw din id-deċiżjoni lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju, wara l-iskadenzi u l-proċeduri stabbiliti minn dan tal-aħħar. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom ukoll jinfurmaw lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju dwar kwalunkwe żvilupp materjali li jaffettwa l-parti terzi maħtura u l-kapaċità tagħha li tissodisfa l-obbligi tar-rapportar.
- 3.5. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom materjalment jissodisfaw l-obbligi tar-rapportar tagħhom mingħajr ebda rikors għal għajnuna esterna kull meta l-parti terza maħtura tonqos milli tinforma lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju dwar incident maĠĠuri operazzjonali jew ta' sigurtà skont l-Artikolu 96 tal-PSD2 u skont dawn il-Linji Gwida. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiżguraw ukoll li incident ma jiġix

irrapportat darbtejn, individwalment mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament imsemmi u darba oħra mill-parti terza.

- 3.6. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiżguraw li, fis-sitwazzjoni fejn incident ikun ikkawżat minn tfixkil fis-servizzi pprovduti minn fornitur ta' servizzi tekniċi (jew infrastruttura) li jaffettwa diversi PSPs, ir-rapportar delegat jirreferi għad-*data* individwali tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament (ħlief fil-każ ta' rapportar ikkonsolidat).

Linja Gwida 4: Politika operazzjonali u ta' sigurtà

- 4.1. Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiżguraw li l-politika operazzjonali u ta' sigurtà generali tagħhom tiddefinixxi b'mod ċar ir-responsabbiltajiet kollha għar-rapportar tal-incidenti skont il-PSD2, kif ukoll il-proċessi implimentati biex jiġu ssodisfati r-rekwiżiti ddefiniti fil-Linji Gwida preżenti.

5. Linji Gwida indirizzati lill-awtoritajiet kompetenti dwar il-kriterji għall-valutazzjoni tar-rilevanza tal-inċident u d-dettalji tar-rapporti tal-inċident li għandhom jiġu kondiviżi ma' awtoritajiet domestiċi oħra

Linja Gwida 5: Valutazzjoni tar-rilevanza tal-inċident

- 5.1. L-awtoritajiet kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju għandhom jivvalutaw ir-rilevanza ta' inċident maĠĠuri operazzjonali jew ta' sigurtà għal awtoritajiet domestiċi oħra, filwaqt li bħala bażi jieħdu l-opinjoni esperta tagħhom stess u jużaw il-kriterji li ġejjin bħala indikaturi primarji tal-importanza tal-inċident imsemmi:
- Il-kawżi tal-inċident jaqgħu taħt il-mandat regolatorju tal-awtorità domestika l-oħra (jiġifieri l-qasam ta' kompetenza tagħhom).
 - Il-konsegwenzi tal-inċident ikollhom impatt fuq l-oġettivi ta' awtorità domestika oħra (eż. is-salvagwardjar tal-istabbiltà finanzjarja).
 - L-inċident jaffettwa, jew jista' jaffettwa, utenti ta' servizzi ta' pagament fuq skala wiesgħa.
 - L-inċident aktarx jirċievi, jew irċieva, kopertura wiesgħa mill-media.
- 5.2. L-awtoritajiet kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju għandhom iwettqu din il-valutazzjoni fuq bażi kontinwa matul id-durata tal-inċident, biex jidentifikaw kwalunkwe bidla possibbli li tista' tagħmel rilevanti inċident li qabel ma kienx ikkunsidrat hekk.

Linja Gwida 6: Informazzjoni li għandha tiġi kondiviża

- 6.1. Minkejja kull rekwiżit legali ieħor biex informazzjoni relatata mal-inċident tiġi kondiviża ma' awtoritajiet domestiċi oħra, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jipprovdu informazzjoni dwar inċidenti maĠĠuri operazzjonali jew ta' sigurtà lill-awtoritajiet domestiċi rilevanti identifikati wara l-applikazzjoni tal-Linja Gwida 5.1, mill-inqas, meta jirċievu r-rapport inizjali (jew inkella, ir-rapport li wassal għall-kondiviżjoni tal-informazzjoni) u meta jiġu notifikati li n-negozju jkun mar lura għan-normal (jiġifieri r-rapport intermedjarju).
- 6.2. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jissottomettu lill-awtoritajiet domestiċi l-informazzjoni meħtieġa biex tingħata stampa ċara ta' dak li ġara u tal-konsegwenzi potenzjali. Sabiex jagħmlu dan, mill-inqas huma għandhom jipprovdu l-informazzjoni pprovduta mill-fornitur

ta' servizzi ta' pagament fl-oqsma li ġejjin tal-mudell (jew fir-rapport inizjali jew fir-rapport intermedjarju):

- Data u ħin tal-klassifikazzjoni tal-inċident b'ħala maĠĠuri.
- Data u ħin tal-identifikazzjoni tal-inċident.
- Data u ħin tal-bidu tal-inċident.
- Data u ħin meta l-inċident ġie restawrat jew hu mistenni li jiġi restawrat.
- Deskrizzjoni qasira tal-inċident (inklużi partijiet mhux sensitivi tad-deskrizzjoni dettaljata).
- Deskrizzjoni qasira tal-miżuri li ttieġdu jew li huma ppjanati li jittieġdu biex isir irkupru mill-inċident.
- Deskrizzjoni ta' kif l-inċident jista' jaffettwa fornituri ta' servizzi ta' pagament u/jew infrastrutturi oħra.
- Deskrizzjoni tal-kopertura mill-media (jekk hemm);
- Kawża tal-inċident.

6.3. L-awtoritajiet kompetenti għandhom iwettqu anonimizzazzjoni xierqa, skont kif ikun meħtieġ, u jhallu barra kwalunkwe informazzjoni li tista' tkun soġġetta għal restrizzjonijiet tal-kunfidenzjalità jew tal-proprjetà intellettwali qabel jikkondividu xi informazzjoni relatata mal-inċident mal-awtoritajiet domestiċi rilevanti. Madankollu, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jipprovdu lill-awtoritajiet domestiċi rilevanti l-isem u l-indirizz tal-fornitur ta' servizzi ta' pagament ta' rapportar meta l-awtoritajiet domestiċi msemmija jkun jistgħu jggarantixxu li l-informazzjoni se tiġi ttrattata b'mod kunfidenzjali.

6.4. L-awtoritajiet kompetenti għandhom dejjem jippreservaw il-kunfidenzjalità u l-integrità tal-informazzjoni maħżuna u skambjata u l-awtentikazzjoni xierqa tagħha mal-awtoritajiet domestiċi rilevanti. B'mod partikolari, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jittrattaw l-informazzjoni kollha li jirċievu taħt dawn il-Linji Gwida skont l-obbligi ta' segretezza professjonali stabbiliti fil-PSD2, mingħajr preġudizzju għar-rekwiżiti tad-dritt tal-Unjoni u tal-liġi nazzjonali applikabbli.

6. Linji Gwida indirizzati lill-awtoritajiet kompetenti dwar il-kriterji għall-valutazzjoni tad-dettalji rilevanti tar-rapporti tal-incident li għandhom jigu kondiviżi mal-EBA u mal-BĊE u dwar il-format u l-proċeduri biex jigu kkomunikati

Linja Gwida 7: Informazzjoni li għandha tiġi kondiviża

- 7.1. L-awtoritajiet kompetenti dejjem għandhom jipprovdu lill-EBA u lill-BĊE r-rapporti kollha li jirċievu minghand (jew f'isem) il-fornituri ta' servizzi ta' pagament affettwati minn incident maĠĠuri operazzjonali jew ta' sigurtà bl-użu ta' fajl standardizzati magħmul disponibbli fuq is-sit web tal-EBA.

Linja Gwida 8: Komunikazzjoni

- 8.1. L-awtoritajiet kompetenti għandhom dejjem jippreservaw il-kunfidenzjalità u l-integrità tal-informazzjoni maħżuna u skambjata u l-awtentikazzjoni xierqa tagħhom lejn l-EBA u l-BĊE. B'mod partikolari, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jittrattaw l-informazzjoni kollha li jirċievu taħt dawn il-Linji Gwida skont l-obbligi ta' segretezza professjonali stabbiliti fil-PSD2, mingħajr preġudizzju għar-rekwiżiti tad-dritt tal-Unjoni u tal-liġi nazzjonali applikabbli.
- 8.2. Sabiex jevitaw dewmien fit-trażmissjoni ta' informazzjoni relatata mal-incident lill-EBA/BĊE u biex jgħinu jnaqqsu kemm jistgħu r-riskji ta' tfixkil operazzjonali, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jappoġġjaw kanali xierqa ta' komunikazzjoni.

Anness – Mudell ta' rapportar għal fornituri ta' servizzi ta' pagament

Rapport inizjali

Rapport inizjali		fi żmien erba' s'ghat wara l-klassifikazzjoni tal-incident bhala maĠġuri		Risetttar tal-għażliet dropdown	
Data tar-rapport (JJXX/SSSS)		Kodiċi ta' referenza tal-incident		Hin (SS.MM)	
A - Rapport inizjali					
A 1 - DETTALJI ĠENERALI					
Tip ta' rapport					
Fornitur ta' servizzi ta' pagament (PSP) affettwat					
Isem tal-PSP					
In-numru ta' identifikazzjoni nazzjonali tal-PSP					
Kap tal-grupp, jekk applikabbli					
Pajjiż/pajjiżi affettwat(i) mill-incident					
<input type="checkbox"/> AT <input type="checkbox"/> DE <input type="checkbox"/> FR <input type="checkbox"/> IE <input type="checkbox"/> LV <input type="checkbox"/> PT <input type="checkbox"/> BE <input type="checkbox"/> DK <input type="checkbox"/> LU <input type="checkbox"/> IS <input type="checkbox"/> MT <input type="checkbox"/> RO <input type="checkbox"/> BG <input type="checkbox"/> EE <input type="checkbox"/> GR <input type="checkbox"/> IT <input type="checkbox"/> NL <input type="checkbox"/> SE <input type="checkbox"/> CY <input type="checkbox"/> ES <input type="checkbox"/> HR <input type="checkbox"/> LT <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> CZ <input type="checkbox"/> FI <input type="checkbox"/> HU <input type="checkbox"/> LU <input type="checkbox"/> PL <input type="checkbox"/> SK					
L-ewwel persuna ta' kuntatt					
Persuna ta' kuntatt sekondarja					
Email					
Telefon					
Entità relatriċi (imā din il-taqsimā jekk l-entità relatriċi mhijex il-PSP affettwat fil-każ ta' rapportar delegat)					
Isem l-entità relatriċi					
Numru ta' identifikazzjoni nazzjonali					
L-ewwel persuna ta' kuntatt					
Persuna ta' kuntatt sekondarja					
Email					
Telefon					
A 2 - IDENTIFIKAZZJONI TAL-INCIDENT U KLASSIFIKAZZJONI					
Data u hin tal-identifikazzjoni tal-incident (JJXX/SSSS SS.MM)					
Data u hin tal-klassifikazzjoni tal-incident (JJXX/SSSS SS.MM)					
L-incident għe identifikat minn					
Tip ta' incident					
Kriterji li jkkawżaw ir-rapport ta' incident maĠġuri					
<input type="checkbox"/> Tranzazzjoniet <input type="checkbox"/> Utenji ta' servizzi ta' pagament affettwati <input type="checkbox"/> Perjudu ta' qugħ tas- Ksur tas-sigurtà tan- <input type="checkbox"/> Interfaċċji tas-sistemi tal-informazzjoni <input type="checkbox"/> Impatt ekonomiku <input type="checkbox"/> Livell għoli ta' eskalazzjoni interna <input type="checkbox"/> PSP jwew infrastrutturi rilevanti oħrajn li potenzjalment għew affettwati <input type="checkbox"/> Impatt fuq ir-					
Deskrizzjoni qasira u ġenerali tal-incident					
Impatt fi Stati Membri oħra tal-UE, jekk applikabbli					
Rapportar li awtoritajiet oħra					
Jekk "Iva", jekk jgħibbok speċifika:					
Ragunijiet għal sottomissjoni tardiva tar-rapport inizjali					

Rapport intermedjarju

Rapport ta' Inċident MaĠĠuri	
Rapport intermedjarju	massimu ta' tlett ijiem tax-xoghol mis-sottomissjoni tar-rapport inizjali
	Risetjar tal-ghazlet dropdown
Data tar-rapport (JJXX/SSSS) Kodiċi ta' referenza tal-inċident	Hin (SS:MM)

B - Rapport intermedjarju	
B 1 - DETTALJI ĠENERALI	
Deskrizzjoni iktar dettaljata tal-inċident:	
Xinhi ikwisjoni specifika?	
Kif beda l-inċident?	
Kif evolva?	
Xin huma l-konsegwenzi (b' mod partikolari għall-uteni ta' servizzi ta' pagament)?	
L-inċident gie kkomunikat lill-uteni ta' servizzi ta' pagament?	<input type="text"/> Jekk "Iva", jekk jogħġbok specifika:
Kien relatat ma' inċident/i preċedenti?	<input type="text"/> Jekk "Iva", jekk jogħġbok specifika:
Fornituri ta' servizzi/partijiet terzi ohra gew affettwati jew involuti?	<input type="text"/> Jekk "Iva", jekk jogħġbok specifika:
Il-gejżjoni tal-kriżijiet (inlema u/jew esterna) indiet?	<input type="text"/> Jekk "Iva", jekk jogħġbok specifika:
Data u hin tal-bidu tal-inċident (jekk digà gie identifikat) (JJXX/SSSS SS:XX)	
Data u hin meta l-inċident gie restawrat jew hu mistenni li jigi restawrat (JJXX/SSSS SS:MM)	
Zoni funzjonali affettwati	<input type="checkbox"/> Awtenikazzjoni/Awtorizzazzjoni <input type="checkbox"/> Saldu dirett <input type="checkbox"/> Komunikazzjoni <input type="checkbox"/> Saldu indirett Jekk "Iva", jekk jogħġbok specifika: <input type="checkbox"/> Ikklejar <input type="checkbox"/> Ohrajn
Bidiet magħmula lil rapporti preċedenti	
B 2 - KLASSIFIKAZZJONI TAL-INĊIDENT/INFORMAZZJONI DWAR L-INĊIDENT	
Tranzazzjonijiet affettwati ⁽²⁾	Livell ta' impatt Numru ta' tranzazzjonijiet affettwati <input type="text"/> Bhala % tan-numru regolari ta' tranzazzjonijiet <input type="text"/> Valur ta' tranzazzjonijiet affettwati f'EUR <input type="text"/> Durata tal-inċident (applikabbli biss għal inċidenti operazzjonali) <input type="text"/> Kummenti: <input type="text"/>
Uteni ta' servizzi ta' pagament affettwati ⁽³⁾	Livell ta' impatt Numru ta' uteni ta' servizzi ta' pagament affettwati <input type="text"/> Bhala % tal-total ta' uteni ta' servizzi ta' pagament <input type="text"/>
Ksur tas-sigurtà tan-network jew tas-sistemi tal-informazzjoni	<input type="text"/> Iddeskrivi kif in-network jew sistemi ta' informazzjoni ġew affettwati
Perjodu ta' qtugħ tas-servizz	Hin totali ta' qtugħ tas-servizz <input type="text"/> Jiem: <input type="text"/> Sighet: <input type="text"/> Minuti: <input type="text"/>
Impatt ekonomiku	Livell ta' impatt Spejjeż diretti f'EUR <input type="text"/> Spejjeż indiretti f'EUR <input type="text"/>
Livelli għoli ta' eskalazzjoni interna	<input type="text"/> Iddeskrivi livelli ta' eskalazzjoni interna tal-inċident. Fejn tindaika jekk ikkawżat jew jekk aktar ikkawżat l-modalità tal-kriżijiet (jew ekwivalenti) u, jekk iya, jekk jogħġbok iddeskrivi
PSPs jew infrastrutturi rilevanti ohrajn li potenzjalment ġew affettwati	<input type="text"/> Iddeskrivi kif dan l-inċident jista' jaffettwa PSPs u/jew infrastrutturi ohra
Impatt fuq ir-reputazzjoni	<input type="text"/> Iddeskrivi kif l-inċident jista' jaffettwa r-reputazzjoni tal-PSP (eż. kopertura mill-media, pubblikazzjoni ta' azzjonijiet legali jew ksur tal-igi...)
B 3 - DESKRIZZJONI TAL-INĊIDENT	
Tip ta' inċident	<input type="text"/>
Kawża tal-inċident	<input type="checkbox"/> Taht investigazzjoni <input type="checkbox"/> Azzjoni malizjuza <input type="checkbox"/> Falliment tal-process <input type="checkbox"/> Falliment tas-sistema <input type="checkbox"/> Zballji tal-bniedem <input type="checkbox"/> Avveniment sistemi <input type="checkbox"/> Ohrajn Jekk "Ohrajn", jekk jogħġbok specifika: <input type="text"/>
L-inċident kien qed jaffettwak direttament, jew indirettament permezz ta' fornitur ta' servizz?	<input type="text"/> Jekk "indirettament", jekk jogħġbok ipprovi li jsew tal-fornitur tas-servizz.
B 4 - IMPATT TAL-INĊIDENT	
Impatt ġenerali	<input type="checkbox"/> Integrità <input type="checkbox"/> Kunfidenzjalità <input type="checkbox"/> Disponibiltà <input type="checkbox"/> Awtenicità
Stazzjonijiet kummerċjali affettwati	<input type="checkbox"/> Fergħat <input type="checkbox"/> Servizzi bankarji bil-telefon <input type="checkbox"/> Punt tal-bejgħ <input type="checkbox"/> Servizzi bankarji elettronici <input type="checkbox"/> Servizzi bankarji bil-movbajl <input type="checkbox"/> Ohrajn <input type="checkbox"/> Kummerċ elettroniku <input type="checkbox"/> ATMs
Servizzi ta' pagament affettwati	<input type="checkbox"/> Jekk "Ohrajn", jekk jogħġbok specifika: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Tqegħid ta' flus f'kont ta' pagament <input type="checkbox"/> Trasferimenti ta' kreditu <input type="checkbox"/> Rimessa ta' flus <input type="checkbox"/> Għid ta' flus minn kont ta' pagament <input type="checkbox"/> Debiti diretti <input type="checkbox"/> Servizzi ta' bidu ta' <input type="checkbox"/> Operazzjonijiet meh tiegħa biex jigi operat kont ta' <input type="checkbox"/> Pagamenti bil-kard <input type="checkbox"/> Servizz ta' informazzjoni dwar il-kontijiet <input type="checkbox"/> Kisba ta' strumenti ta' pagament <input type="checkbox"/> Mfrug ta' strumenti ta' pagament
B 5 - MITIĠAZZJONI TAL-INĊIDENT	
Xazzjonijiet miżuri lietħdu s'issa jew huma ppjanati biex jirkurpraw mill-inċident?	<input type="text"/>
Il-Pjan tal-Kontinwità tan-Negożju u/jew il-Pjan ta' Rikupru minn Dżastri gie attivati?	<input type="text"/>
Jekk iya, meta? (JJXX/SSSS SS:MM)	
Jekk iya, jekk jogħġbok iddeskrivi	

Rapport finali

Rapport ta' Inċident Maġġuri	
Jekk jogħġbok aħżen il-tip ta' rapport: <input type="text"/>	fi żmien 20 gurnata tax-xoghol mis-sottomissjoni tar-rapport intermedju
Jekk jogħġbok iddeskrivi: <input type="text"/> (applikabbli għal inċidenti riklassifikati bhala mitux maġġuri)	Risetjtjar tal-għazlit dropdown
Data tar-rapport (JJ/XX/SSSS) <input type="text"/>	Min (SS:MM) <input type="text"/>
Kodiċi ta' referenza tal-inċident <input type="text"/>	

C - Rapport finali						
Jekk ma ritbaqhat l-ebda rapport intermedjarju, jekk jogħġbok imla wkoll il-taqsimha B						
C 1 - DETTALJI ĠENERALI						
Aqgornament tal-informazzjoni mir-rapport inizjali u r-rapport(i) intermedjarju/intermedjarji						
Bidliet magħmula lil rapporti preċedenti						
Kwalunkwe informazzjoni rilevanti oħra						
Il-kontrolli originali kollha qeghdin fis-seħh? Jekk "Le", speċifika liema kontrolli u l-perjodu addizzjonali meħtieġa għal restawr taqgħhom						
C 2 - ANALIŻI TAL-KAWZA EWLENJA U SEGWITU						
X'kienet il-kawza ewlenja (jekk diġà magħrufa)?	<input type="checkbox"/> Azzjoni malizjużi <input type="checkbox"/> Falliment tal-... <input type="checkbox"/> Falliment tas-sistema <input type="checkbox"/> Żball tal-bniedem <input type="checkbox"/> Avertimenti esterni <input type="checkbox"/> Oħrajn					
Jekk jogħġbok speċifika:	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; border: 1px solid #ccc;"> <input type="checkbox"/> Kodiċi malizjużi <input type="checkbox"/> Qbir ta' informazzjoni <input type="checkbox"/> Intrużjonijiet <input type="checkbox"/> Attakk Distribwit li jwaqfaq is-servizz (DDoS) <input type="checkbox"/> Azzjonijiet interni intenzjonati <input type="checkbox"/> Mhara fiżika esterna intenzjonata <input type="checkbox"/> Sigurtà tal-kontenut tal-informazzjoni <input type="checkbox"/> Azzjonijiet <input type="checkbox"/> Oħrajn </td> <td style="width: 15%; border: 1px solid #ccc;"> <input type="checkbox"/> Nuqqas ta' monitoraġġ u kontrolli <input type="checkbox"/> Kwisjonijiet ta' <input type="checkbox"/> Thaddim hazin <input type="checkbox"/> Gestjoni inadegwata ta' Tibdil <input type="checkbox"/> Inadegwatezza tal-proceduri interne u tad-dokumentazzjoni <input type="checkbox"/> Kwisjonijiet ta' rikupru <input type="checkbox"/> Oħrajn </td> <td style="width: 15%; border: 1px solid #ccc;"> <input type="checkbox"/> Falliment tal-... <input type="checkbox"/> Falliment tan-... <input type="checkbox"/> Kwisjonijiet tal-... <input type="checkbox"/> Falliment tas-sottwaren/jogħġazzjoni <input type="checkbox"/> Mhara fiżika <input type="checkbox"/> Oħrajn </td> <td style="width: 15%; border: 1px solid #ccc;"> <input type="checkbox"/> Mhux interjonat <input type="checkbox"/> Nuqqas ta' azzjoni <input type="checkbox"/> Risorsi insuffiċjenti <input type="checkbox"/> Oħrajn </td> <td style="width: 15%; border: 1px solid #ccc;"> <input type="checkbox"/> Falliment ta' fornitur/fornitur ta' servizz tekniku <input type="checkbox"/> Forza maġġuri <input type="checkbox"/> Oħrajn </td> </tr> </table> Jekk "Oħrajn", jekk jogħġbok speċifika: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Kodiċi malizjużi <input type="checkbox"/> Qbir ta' informazzjoni <input type="checkbox"/> Intrużjonijiet <input type="checkbox"/> Attakk Distribwit li jwaqfaq is-servizz (DDoS) <input type="checkbox"/> Azzjonijiet interni intenzjonati <input type="checkbox"/> Mhara fiżika esterna intenzjonata <input type="checkbox"/> Sigurtà tal-kontenut tal-informazzjoni <input type="checkbox"/> Azzjonijiet <input type="checkbox"/> Oħrajn	<input type="checkbox"/> Nuqqas ta' monitoraġġ u kontrolli <input type="checkbox"/> Kwisjonijiet ta' <input type="checkbox"/> Thaddim hazin <input type="checkbox"/> Gestjoni inadegwata ta' Tibdil <input type="checkbox"/> Inadegwatezza tal-proceduri interne u tad-dokumentazzjoni <input type="checkbox"/> Kwisjonijiet ta' rikupru <input type="checkbox"/> Oħrajn	<input type="checkbox"/> Falliment tal-... <input type="checkbox"/> Falliment tan-... <input type="checkbox"/> Kwisjonijiet tal-... <input type="checkbox"/> Falliment tas-sottwaren/jogħġazzjoni <input type="checkbox"/> Mhara fiżika <input type="checkbox"/> Oħrajn	<input type="checkbox"/> Mhux interjonat <input type="checkbox"/> Nuqqas ta' azzjoni <input type="checkbox"/> Risorsi insuffiċjenti <input type="checkbox"/> Oħrajn	<input type="checkbox"/> Falliment ta' fornitur/fornitur ta' servizz tekniku <input type="checkbox"/> Forza maġġuri <input type="checkbox"/> Oħrajn
<input type="checkbox"/> Kodiċi malizjużi <input type="checkbox"/> Qbir ta' informazzjoni <input type="checkbox"/> Intrużjonijiet <input type="checkbox"/> Attakk Distribwit li jwaqfaq is-servizz (DDoS) <input type="checkbox"/> Azzjonijiet interni intenzjonati <input type="checkbox"/> Mhara fiżika esterna intenzjonata <input type="checkbox"/> Sigurtà tal-kontenut tal-informazzjoni <input type="checkbox"/> Azzjonijiet <input type="checkbox"/> Oħrajn	<input type="checkbox"/> Nuqqas ta' monitoraġġ u kontrolli <input type="checkbox"/> Kwisjonijiet ta' <input type="checkbox"/> Thaddim hazin <input type="checkbox"/> Gestjoni inadegwata ta' Tibdil <input type="checkbox"/> Inadegwatezza tal-proceduri interne u tad-dokumentazzjoni <input type="checkbox"/> Kwisjonijiet ta' rikupru <input type="checkbox"/> Oħrajn	<input type="checkbox"/> Falliment tal-... <input type="checkbox"/> Falliment tan-... <input type="checkbox"/> Kwisjonijiet tal-... <input type="checkbox"/> Falliment tas-sottwaren/jogħġazzjoni <input type="checkbox"/> Mhara fiżika <input type="checkbox"/> Oħrajn	<input type="checkbox"/> Mhux interjonat <input type="checkbox"/> Nuqqas ta' azzjoni <input type="checkbox"/> Risorsi insuffiċjenti <input type="checkbox"/> Oħrajn	<input type="checkbox"/> Falliment ta' fornitur/fornitur ta' servizz tekniku <input type="checkbox"/> Forza maġġuri <input type="checkbox"/> Oħrajn		
Informazzjoni rilevanti oħra dwar il-kawza ewlenja						
Azzjonijiet/miżuri korrettivi ewlenin li tiegħu jew li huma pjanati biex jipprevjenu l-inċident mill-jerga jseħh il-futur, jekk diġà magħruf						
C 3 - INFORMAZZJONI ADDIZZJONALI						
L-Inċident gie kondiviz ma' PSPs oħrajn għal skopijiet ta' informazzjoni?	<input type="text"/>					
Ittiegħdet xi azzjoni legali kontra l-PSP?	<input type="text"/>					
Valutazzjoni tal-effettività tal-azzjoni meħruda	<input type="text"/>					

STRUZZJONIJIET BIEX JIMTELA L-MUDELL

Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament (PSPs) għandhom jimlew it-taqsimha rilevanti tal-mudell, skont il-fażi ta' rapportar li jinsabu fiha: it-taqsimha A għar-rapport inizjali, it-taqsimha B għar-rapporti intermedjarji u t-taqsimha C għar-rapport finali. Il-PSPs għandhom jużaw l-istess mudell meta jissottomettu r-rapporti inizjali, intermedjarju u finali relatati mal-istess inċident. L-oqsma kollha huma obbligatorji, sakemm ma jkunx speċifikat b'mod ċar mod ieħor.

Intestatura

Rapport inizjali: din hi l-ewwel notifika li l-PSP jissottometti lill-awtorità kompetenti fl-Istat Membru ta' domicilju.

Rapport intermedjarju: fih deskrizzjoni aktar dettaljata tal-inċident u l-konsegwenzi tiegħu. Huwa aġġornament tar-rapport inizjali (u fejn applikabbli ta' rapport intermedjarju preċedenti) dwar l-istess inċident.

Rapport finali: dan hu l-aħħar rapport li l-PSP se jibgħat dwar l-inċident, peress li i) diġà twettqet analiżi tal-kawża ewlenija u l-istimi jistgħu jiġu sostitwiti b'ċifri reali jew ii) l-inċident ma jitqiesx aktar maġġuri u jeħtieġ li jiġi riklassifikat.

Inċident riklassifikat bħala mhux maġġuri: l-inċident m'għadux jissodisfa l-kriterji biex jiġi kkunsidrat maġġuri u mhux mistenni li jissodisfahom qabel ma jiġi solvut. Il-PSPs għandhom jispjegaw ir-raġunijiet għal din ir-riklassifikazzjoni.

Ir-rapportar tad-data u l-ħin: id-data u l-ħin eżatti tas-sottomissjoni tar-rapport lill-awtorità kompetenti.

Kodiċi ta' referenza tal-inċident (applikabbli għar-rapporti intermedjarju u finali, kif ukoll għal aġġornamenti dwar ir-rapport inizjali): il-kodiċi ta' referenza maħruġ mill-awtorità kompetenti fiż-żmien tar-rapport inizjali biex jiġi identifikat l-inċident b'mod inekwivoku. Kull awtorità kompetenti għandha tinkludi bħala prefiss il-kodiċi ISO b'żewġ ċifri² tal-Istat Membru rispettiv tagħha.

A - Rapport inizjali

A 1 - Dettalji ġenerali

Tip ta' rapport:

Individwali: ir-rapport jirreferi għal PSP wieħed.

Ikkonsolidat: ir-rapport jirreferi għal diversi PSPs fl-istess Stat Membru li huma affettwati mill-istess inċident maġġuri operazzjonali jew ta' sigurtà, li jagħmlu użu mir-rapportar ikkonsolidat. L-oqsma taħt "PSP Affettwat" għandhom jithallew vojta (bl-eċċezzjoni tal-qasam "Pajjiż/Pajjiżi affettwat/i mill-inċident") u għandha tiġi pprovduta lista tal-PSPs inkluża fir-rapport billi timtela t-tabella korrispondenti (Rapport ikkonsolidat – Lista ta' PSPs).

PSP Affettwat: jirreferi għall-PSP li qed jesperjenza l-inċident.

Isem tal-PSP: l-isem sħiħ tal-PSP soġġett għall-proċedura tar-rapportar kif jidher fir-registru nazzjonali ufficjali applikabbli tal-PSPs.

Numru ta' identifikazzjoni nazzjonali tal-PSP: in-numru ta' identifikazzjoni nazzjonali uniku użat mill-awtorità kompetenti tal-Istat Membru ta' domicilju fir-registru nazzjonali tagħha biex tidentifika b'mod inekwivoku l-PSP.

Kap tal-grupp: fil-każ ta' gruppi ta' entitajiet kif definiti fl-Artikolu 4(40) tal-PSD2, jekk jogħġbok indika l-isem tal-entità ewlenija.

Pajjiż/pajjiżi affettwat/i mill-inċident: pajjiż jew pajjiżi fejn l-impatt tal-inċident immaterjalizza (eż. diversi fergħat ta' PSP li jinsabu f'pajjiżi differenti huma affettwati), irrISPettivament mis-

² Jekk jogħġbok irreferi għall-kodiċijiet tal-pajjiżi alfa-2 taħt ISO-3166 fuq <https://www.iso.org/iso-3166-country-codes.html>

severità tal-inċident fil-pajjiż/pajjiżi l-ieħor/oħra. Jista' jkun jew ma jkunx l-istess bħall-Istat Membru ta' domicilju.

Persuna ta' kuntatt primarja: l-isem u l-kunjom tal-persuna responsabbli mir-rapportar tal-inċident jew, fil-każ li fornitur terz ta' servizzi jirrapporta f'isem il-PSP affettwat, l-isem u l-kunjom tal-persuna inkarigata mid-dipartiment tal-ġestjoni/tar-riskju tal-inċident jew qasam simili fil-PSP affettwat.

Email: l-indirizz tal-email fejn tista' tiġi indirizzata kwalunkwe talba għal kjarifiki ulterjuri, jekk meħtieġ. Tista' tkun jew email personali jew korporattiva.

Telefon: in-numru tat-telefon li permezz tiegħu kwalunkwe talba għal kjarifiki ulterjuri tista' tiġi indirizzata, jekk meħtieġ. Jista' jkun jew numru tat-telefon personali jew korporattiv.

Persuna ta' kuntatt sekondarja: l-isem u l-kunjom ta' persuna alternattiva li l-awtorità kompetenti tkun tista' tikkuntattja biex tistaqsi dwar inċident meta l-persuna ta' kuntatt primarja ma tkunx disponibbli. F'każ li fornitur ta' servizzi jirrapporta f'isem il-PSP affettwat, l-isem u l-kunjom ta' persuna alternattiva fid-dipartiment tal-ġestjoni/tar-riskju tal-inċident jew qasam simili fil-PSP affettwat.

Email: l-indirizz tal-email tal-persuna ta' kuntatt alternattiva fejn tista' tiġi indirizzata kwalunkwe talba għal kjarifiki ulterjuri, jekk meħtieġ. Tista' tkun jew email personali jew korporattiva.

Telefon: in-numru tat-telefon tal-persuna ta' kuntatt alternattiva li permezz tiegħu tista' tiġi indirizzata kwalunkwe talba għal kjarifiki ulterjuri, jekk meħtieġ. Jista' jkun jew numru tat-telefon personali jew korporattiv.

Entità relatriċi: din it-taqsim għandha timtela fil-każ ta' parti terza li tissodisfa l-obbligi tar-rapportar f'isem il-PSP affettwat, jekk applikabbli.

Isem tal-entità relatriċi: l-isem sħiħ tal-entità li tirrapporta l-inċident, kif jidher fir-registru nazzjonali ufficjali applikabbli tan-negozju.

Numru ta' identifikazzjoni nazzjonali: in-numru ta' identifikazzjoni nazzjonali uniku użat fil-pajjiż fejn tinsab il-parti terza biex tidentifika l-entità li qed tirrapporta l-inċident b'mod inekwivoku. Jekk il-parti terza li tirrapporta hija PSP, in-numru ta' identifikazzjoni nazzjonali għandu jkun in-numru ta' identifikazzjoni nazzjonali uniku tal-PSP użat mill-awtorità kompetenti tal-Istat Membru ta' domicilju fir-registru nazzjonali tagħha.

Persuna ta' kuntatt primarja: l-isem u l-kunjom tal-persuna responsabbli biex tirrapporta l-inċident.

Email: l-indirizz tal-email fejn tista' tiġi indirizzata kwalunkwe talba għal kjarifiki ulterjuri, jekk meħtieġ. Tista' tkun jew email personali jew korporattiva.

Telefon: in-numru tat-telefon li permezz tiegħu kwalunkwe talba għal kjarifiki ulterjuri tista' tiġi indirizzata, jekk meħtieġ. Jista' jkun jew numru tat-telefon personali jew korporattiv.

Persuna ta' kuntatt sekondarja: l-isem u l-kunjom ta' persuna alternattiva fl-entità li qed tirrapporta l-inċident li tista' tiġi kkuntattjata mill-awtorità kompetenti meta l-persuna ta' kuntatt primarja ma tkunx disponibbli.

Email: l-indirizz tal-email tal-persuna ta' kuntatt alternattiva fejn tista' tiġi indirizzata kwalunkwe talba għal kjarifiki ulterjuri, jekk meħtieġ. Tista' tkun jew email personali jew korporattiva.

Telefon: in-numru tat-telefon tal-persuna ta' kuntatt alternattiva li permezz tiegħu tista' tiġi indirizzata kwalunkwe talba għal kjarifiki ulterjuri, jekk meħtieġ. Jista' jkun jew numru tat-telefon personali jew korporattiv.

A 2 - Identifikazzjoni u klassifikazzjoni ta' inċident

Data u ħin tal-identifikazzjoni tal-inċident: id-data u l-ħin li fihom l-inċident ġie identifikat oriġinarjament.

Data u ħin tal-klassifikazzjoni tal-inċident: id-data u l-ħin meta l-inċident ta' sigurtà jew operazzjonali ġie kklassifikat bħala maĠĠuri.

Inċident identifikat minn: indika jekk l-inċident ġiex identifikat minn utent ta' servizzi ta' pagament, fi ħdan il-PSP (eż. funzjoni tal-awditjar intern) jew minn parti esterna oħra (eż. fornitur ta' servizzi). Jekk ma kienu l-ebda minn dawn, jekk jogħġbok agħti spjegazzjoni fil-qasam korrispondenti.

Tip ta' inċident: indika jekk, safejn taf int u jekk l-informazzjoni hija disponibbli, huwiex inċident operazzjonali jew ta' sigurtà.

Operazzjonali: inċident li jirriżulta minn proċessi, persuni u sistemi inadegwati jew li fallaw jew avvenimenti ta' forza maġġuri li jaffettwaw l-integrità, id-disponibbiltà, il-kunfidenzjalità, u/jew l-awtentikità ta' servizzi relatati mal-pagament.

Sigurtà: l-aċċess, l-użu, l-iżvelar, it-tfixkil, il-modifika jew il-qerda mhux awtorizzati tal-assi tal-PSP li jaffettwaw l-integrità, id-disponibbiltà, il-kunfidenzjalità, u/jew l-awtentikità ta' servizzi relatati mal-pagament. Dan jista' jseħh, fost affarijiet oħra, meta l-PSP jesperjenza ksur tas-sigurtà tas-sistemi tan-network jew tal-informazzjoni.

Kriterji li jikkawżaw ir-rapport ta' inċident maġġuri: jekk jogħġbok indika liema mill-kriterji kkawżaw ir-rapport ta' inċident maġġuri. Jistgħu jintgħażlu għażliet multipli bejn il-kriterji: it-tranzazzjonijiet affettwati, l-utenti ta' servizzi ta' pagament affettwati, il-perjodu ta' qtugħ tas-servizz, il-ksur tas-sigurtà tan-network jew tas-sistemi tal-informazzjoni, l-impatt ekonomiku, il-livell għoli ta' eskalazzjoni interna, PSPs oħra jew infrastrutturi rilevanti potenzjalment affettwati u/jew l-impatt fuq ir-reputazzjoni.

Deskrizzjoni qasira u ġenerali tal-inċident: jekk jogħġbok spjega fil-qosor il-kwistjonijiet l-iktar rilevanti tal-inċident, li jkopru l-kawżi possibbli, l-impatti immedjati, eċċ.

Impatt fi Stati Membri oħra tal-UE, jekk applikabbli: jekk jogħġbok spjega fil-qosor l-impatt li l-inċident kellu fi Stat Membru ieħor tal-UE (eż. fuq l-utenti tas-servizzi ta' pagament, il-PSPs u/jew l-infrastrutturi ta' pagament). Jekk ikun fattibbli fl-iskadenzi ta' rapportar applikabbli, jekk jogħġbok ipprovidi traduzzjoni bl-Ingliż.

Rapportar lil awtoritajiet oħra: jekk jogħġbok indika jekk l-inċident kienx/hux se jiġi rrapportat lil awtoritajiet oħra taħt oqfsa separati ta' rapportar tal-inċidenti, jekk ikun magħruf fil-ħin tar-rapportar. Jekk iva, jekk jogħġbok speċifika l-awtoritajiet rispettivi.

Raġunijiet għal sottomissjoni tardiva tar-rapport inizjali: jekk jogħġbok spjega r-raġunijiet għaliex inti teħtieġ aktar minn 24 siegħa biex tikklassifika l-inċident.

B Rapport intermedjarju

B 1 – Dettalji ġenerali

Deskrizzjoni aktar dettaljata tal-inċident: jekk jogħġbok iddeskrivi l-karatteristiċi ewlenin tal-inċident, billi tkopri mill-inqas l-informazzjoni dwar il-kwistjoni speċifika u l-isfond relatat, id-deskrizzjoni ta' kif l-inċident beda u evolva, u l-konsegwenzi, speċjalment għall-utenti ta' servizzi ta' pagament, eċċ. Jekk jogħġbok ipprovidi wkoll informazzjoni dwar il-komunikazzjoni mal-utenti ta' servizzi ta' pagament, jekk applikabbli.

Kien relatat ma' inċident(i) preċedenti?: jekk jogħġbok indika jekk l-inċident huwiex relatat ma' inċidenti preċedenti, jekk din l-informazzjoni tkun disponibbli. Jekk l-inċident kien relatat ma' inċidenti preċedenti, jekk jogħġbok speċifika liema.

Il-fornituri tas-servizzi/partijiet terzi oħra ġew affettwati jew involuti?: jekk jogħġbok indika jekk l-inċident affettwax jew le lil fornituri ta' servizzi/partijiet terzi oħrajn, jekk din l-informazzjoni hija disponibbli. Jekk l-inċident affettwa jew involva fornituri ta' servizzi/partijiet terzi oħra, jekk jogħġbok elenkahom u pprovidi aktar informazzjoni.

Inbdiet il-ġestjoni tal-kriżi (interna u/jew esterna)?: jekk jogħġbok indika jekk bdiexx il-ġestjoni tal-kriżijiet (interna u/jew esterna). Jekk bdiexx il-ġestjoni tal-kriżi, jekk jogħġbok ipprovidi aktar informazzjoni.

Data u ħin tal-bidu tal-inċident: id-data u l-ħin meta l-inċident beda, jekk magħrufa.

Data u ħin meta l-inċident ġie restawrat jew hu mistenni li jiġi restawrat: indika d-data u l-ħin meta l-inċident kien jew hu mistenni li jkun taħt kontroll u n-negozju kien jew hu mistenni li jmur lura għan-normal.

Żoni funzjonali affettwati: indika l-pass jew il-passi tal-proċess tal-pagament li ġie/ġew affettwat/i mill-incident, bħall-awtentikazzjoni/awtorizzazzjoni, il-komunikazzjoni, l-ikklerjar, is-saldu dirett, is-saldu indirett u oħrajn.

Awtentikazzjoni/awtorizzazzjoni: proċeduri li jippermettu lill-PSP jivverifika l-identità ta' utent ta' servizzi ta' pagament jew il-validità tal-użu ta' strument ta' pagament partikolari, inkluż l-użu tal-kredenzjali tas-sigurtà personalizzati tal-utent u l-utent ta' servizzi ta' pagament (jew parti terza li taġixxi f'isem dak l-utent) li jagħti l-kunsens tiegħu biex jiġu ttrasferiti fondi.

Komunikazzjoni: fluss ta' informazzjoni għall-iskop tal-identifikazzjoni, l-awtentikazzjoni, in-notifika u l-informazzjoni bejn il-PSPs li jagħtu servizz lill-kont u l-fornituri ta' servizzi ta' bidu ta' pagament, il-fornituri ta' servizzi ta' informazzjoni dwar il-kontijiet, il-kontribwenti, il-benefiċjarji u PSPs oħra.

Ikklerjar: proċess ta' trażmissjoni, saldatorju u, f'ċerti każijiet, konferma ta' ordnijiet ta' trasferiment qabel is-saldu, li potenzjalment jinkludi n-netting ta' ordnijiet u l-istabbiliment tal-pożizzjonijiet finali għas-saldu.

Saldu dirett: it-tlestija ta' tranżazzjoni jew tal-ipproċessar bl-għan li l-obbligi tal-parteciċipanti jiġu rilaxxati permezz tat-trasferiment tal-fondi, meta din l-azzjoni titwettaq mill-PSP affettwat innifsu.

Saldu indirett: it-tlestija ta' tranżazzjoni jew tal-ipproċessar bl-għan li l-obbligi tal-parteciċipanti jiġu rilaxxati permezz tat-trasferiment tal-fondi, meta din l-azzjoni titwettaq minn PSP ieħor f'isem il-PSP affettwat.

Oħrajn: il-qasam funzjonali affettwat mhu l-ebda minn dawn t'hawn fuq. Aktar dettalji għandhom jingħataw fil-qasam b'test liberu.

Bidliet li saru fir-rapporti preċedenti: jekk jogħġbok indika l-bidliet li saru fl-informazzjoni pprovduta mar-rapporti preċedenti relatati mal-istess incident (eż. ir-rapport inizjali jew, fejn applikabbli, intermedjarju).

B 2 – Klassifikazzjoni tal-incident / Informazzjoni dwar l-incident

Tranżazzjonijiet affettwati: Il-PSPs għandhom jindikaw liema limiti ntlahqu jew li x'aktarx se jintlahqu mill-incident, jekk ikun hemm, u ċ-ċifri relatati: in-numru ta' tranżazzjonijiet affettwati, il-perċentwal ta' tranżazzjonijiet affettwati fir-rigward tan-numru ta' tranżazzjonijiet ta' pagament li twettqu bl-istess servizzi ta' pagament li ġew affettwati mill-incident, u l-valur totali tat-tranżazzjonijiet. Il-PSPs għandhom jipprovdur valuri konkreti għal dawn il-varjabbli, li jistgħu jew ikunu ċifri reali jew stimi. Bħala regola ġenerali, il-PSPs għandhom jifhmu bħala "tranżazzjonijiet affettwati" it-tranżazzjonijiet domestiċi u transkonfinali kollha li ġew jew x'aktarx se jiġu affettwati direttament jew indirettament mill-incident u, b'mod partikolari, daww it-tranżazzjonijiet li ma setgħux jinbdew jew jiġu pproċessati, daww li għalihom tbiddel il-kontenut tal-messaġġ tal-pagament u daww li ġew ordnati b'mod frawdolenti (jekk il-fondi ġewx irkuprati jew le). Barra minn hekk, il-PSPs għandhom jifhmu l-livell regolari tat-tranżazzjonijiet ta' pagament bħala l-medja annwali ta' kuljum ta' tranżazzjonijiet ta' pagament domestiċi u transkonfinali li twettqu bl-istess servizzi ta' pagament li ġew affettwati mill-incident, filwaqt li jqisu s-sena preċedenti bħala l-perjodu ta' referenza għall-kalkoli. Jekk il-PSPs ma jikkunsidrawx din iċ-ċifra bħala waħda rappreżentattiva (eż. minhabba l-istaġjonalità), huma għandhom jużaw metrika oħra aktar rappreżentattiva minflok u jgħaddu r-raġuni sottostanti lill-awtorità kompetenti għal dan l-approċċ fil-qasam "Kummenti". Fil-każijiet fejn it-tranżazzjonijiet ta' ħlas f'muniti li mhumiex Euro jiġu affettwati mill-incident, meta jiġu kkalkulati l-limiti u jiġi rrapportat il-valur tat-tranżazzjonijiet affettwati, il-PSPs affettwati għandhom jikkonvertu l-ammont tat-tranżazzjonijiet f'munita li mhix Euro għall-Euro billi jużaw ir-rata tal-kambju ta' referenza ta' kuljum tal-BĊE għall-jum ta' qabel is-sottomissjoni tar-rapport tal-incident.

Utenti ta' servizzi ta' pagament affettwati: Il-PSPs għandhom jindikaw liema limiti jintlaħqu jew li x'aktarx se jintlaħqu mill-incident, jekk hemm, u ċ-ċifri relatati: in-numru totali ta' utenti ta' servizzi ta' pagament li ġew affettwati u l-perċentwal ta' utenti ta' servizzi ta' pagament affettwati fir-rigward tan-numru totali ta' utenti ta' servizzi ta' pagament. Il-PSPs għandhom jipprovdu valuri konkreti għal dawn il-varjabbli, li jistgħu jew ikunu ċifri reali jew stimi. Il-PSPs għandhom jifhmu bħala "utenti ta' servizzi ta' pagament affettwati" il-klijenti kollha (jew domestiċi jew minn barra, konsumaturi jew korporazzjonijiet) li għandhom kuntratt mal-PSP affettwat li jagħtihom aċċess għas-servizz ta' pagament affettwat, u li ġarrbu jew li x'aktarx se jgarrbu l-konsegwenzi tal-incident. Il-PSPs għandhom jirrikorru għal stimi bbażati fuq l-attività tal-passat biex jiddeterminaw in-numru ta' utenti ta' servizzi ta' pagament li setgħu kienu qed jużaw is-servizz ta' pagament matul id-durata tal-incident. Fil-każ ta' gruppi, kull PSP għandu jikkunsidra biss l-utenti ta' servizzi ta' pagament tagħhom stess. Fil-każ li PSP joffri servizz operazzjonali lil fornituri oħra, dak il-PSP għandu jikkunsidra biss l-utenti ta' servizzi ta' pagament tiegħu (jekk għandu), u l-PSPs li jirċievu dawk is-servizzi operazzjonali għandhom ukoll jivvalutaw l-incident fir-rigward tal-utenti ta' servizzi ta' pagament tagħhom stess. Barra minn hekk, il-PSPs bħala n-numru totali ta' utenti ta' servizzi ta' pagament għandhom jieħdu ċ-ċifra aggregata ta' utenti ta' servizzi ta' pagament domestiċi u transkonfinali marbutin magħhom b'kuntratt fil-hin tal-incident (jew, inkella, iċ-ċifra l-aktar riċenti disponibbli) u li jkollhom aċċess għas-servizz ta' pagament affettwat, irrispettivament mid-daqs tagħhom jew jekk jitqisux utenti ta' servizzi ta' pagament attivi jew passivi.

Ksur tas-sigurtà tan-network jew tas-sistemi tal-informazzjoni: Il-PSPs għandhom jiddeterminaw jekk kwalunkwe azzjoni malizzjuża tkunx ikkompromettiet id-disponibbiltà, l-awtenticità, l-integrità jew il-kunfidenzjalità tan-network jew tas-sistemi tal-informazzjoni (inkluż id-*data*) relatati mal-forniment ta' servizzi ta' pagament.

Perjodu ta' qtugħ tas-servizz: Il-PSPs għandhom jindikaw jekk il-limitu ntlahaqx jew jekk x'aktarx se jintlaħaq mill-incident u ċ-ċifra relatata: perjodu totali ta' qtugħ tas-servizz. Il-PSPs għandhom jipprovdu valuri konkreti għal dan il-varjabbli, li jistgħu jew ikunu ċifri reali jew stimi. Il-PSPs għandhom jikkunsidraw il-perjodu ta' żmien li fih kwalunkwe kompitu, proċess jew kanal relatat mal-ġhota ta' servizzi ta' pagament ikun jinsab jew x'aktarx se jkun wieqaf u għalhekk jipprevjeni i) il-bidu u/jew l-eżekuzzjoni ta' servizz ta' pagament u/jew ii) l-aċċess għal kont ta' pagament. Il-PSPs għandhom jgħoddu l-perjodu ta' qtugħ tas-servizz mill-mument li jibda l-perjodu ta' qtugħ, u għandhom jikkunsidraw kemm l-intervalli ta' hin meta jkun miftuħa għan-negozju, kif meħtieġ għall-eżekuzzjoni tas-servizzi ta' pagament u l-hinijiet tal-għeluq u l-perjodi ta' manutenzjoni, fejn rilevanti u applikabbli. Jekk il-fornituri ta' servizzi ta' pagament ma jkunux jistgħu jiddeterminaw meta beda l-perjodu ta' qtugħ tas-servizz, f'dawn iċ-ċirkostanzi għandhom jgħoddu l-perjodu ta' qtugħ tas-servizz mill-mument li jiġi identifikat il-perjodu ta' qtugħ.

Impatt ekonomiku: Il-PSPs għandhom jindikaw jekk il-limitu ntlahaqx jew jekk x'aktarx se jintlaħaq mill-incident u ċ-ċifri relatati: spejjeż diretti u spejjeż indiretti. Il-PSPs għandhom jipprovdu valuri konkreti għal dawn il-varjabbli, li jistgħu jew ikunu ċifri reali jew stimi. Il-PSPs għandhom jikkunsidraw kemm l-ispejjeż li jistgħu jintrabtu mal-incident direttament kif ukoll dawk li huma indirettament relatati mal-incident. Fost affarijiet oħra, il-PSPs għandhom iqisu l-fondi jew l-assi esproprjati, l-ispejjeż ta' sostituzzjoni tal-hardware u tas-software, spejjeż forensiċi jew ta' rimedju oħra, it-tariffi dovuti għal nuqqas ta' konformità mal-obbligi kuntrattwali, is-sanzjonijiet, l-obbligazzjonijiet esterni u d-dħul mitluf. Fir-rigward tal-ispejjeż indiretti, il-PSPs għandhom jikkunsidraw biss dawk li huma magħrufin diġà jew dawk li hemm probabbiltà kbira li jimmaterjalizzaw. Fil-każijiet fejn l-ispejjeż ikunu f'munita li mhumiex Ewro, meta jiġi kkalkulat il-limitu u r-rapportar tal-valur tal-PSPs tal-impatt ekonomiku, il-PSPs għandhom jikkonvertu l-ammont tal-ispejjeż f'munita li mhix Euro għal Euro bl-użu tar-rata tal-kambju ta' referenza ta' kuljum tal-BĊE għall-jum ta' qabel is-sottomissjoni tar-rapport tal-incident.

Spejjeż diretti: spejjeż (Euro) direttament ikkawżati mill-inċident, inkluż l-ispejjeż għall-korrezzjoni tal-inċident (eż. fondi jew assi esproprijati, spejjeż ta' sostituzzjoni ta' hardware u software, tariffi minhabba nuqqas ta' konformità mal-obbligi kuntrattwali).

Spejjeż indiretti: spejjeż (Euro) ikkawżati indirettament mill-inċident (eż. spejjeż ta' rimedju/kumpens tal-klijenti, spejjeż legali potenzjali).

Livell għoli ta' eskalazzjoni interna: Il-PSPs għandhom jikkunsidraw jekk, bħala riżultat tal-impatt fuq is-servizzi relatati mal-pagamenti, il-korp ta' ġestjoni kif definit mil-Linji Gwida tal-EBA dwar l-ICT u l-ġestjoni tar-riskju tas-sigurtà kienu jew x'aktarx se jiġi infurmat, f'konformità mal-Linja Gwida 60(d) tal-Linji Gwida tal-EBA dwar l-ICT u l-ġestjoni tar-riskju tas-sigurtà, dwar l-inċident barra minn kwalunkwe proċedura ta' notifika perjodika u fuq bażi kontinwa matul id-durata tal-inċident. Barra minn hekk, il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jikkunsidraw jekk, bħala riżultat tal-impatt tal-inċident fuq is-servizzi relatati mal-pagament, modalità tal-kriżi gietx jew aktarx tiġi kkawżata.

PSPs jew infrastrutturi rilevanti oħrajn li potenzjalment ġew affettwati: Il-PSPs għandhom jivvalutaw l-impatt tal-inċident fuq is-suq finanzjarju, mifhum bħala l-infrastrutturi tas-suq finanzjarju u/jew skemi ta' pagamenti li jappoġġjaw lilu u lill-bqija tal-PSPs. B'mod partikolari, il-PSPs għandhom jivvalutaw jekk l-inċident ġiex jew x'aktarx se jiġi replikat f'PSPs oħra, jekk affettwax jew jekk x'aktarx se jaffettwa l-funzjonament tajjeb tal-infrastrutturi tas-suq finanzjarju u jekk ikkompromettix jew x'aktarx se jikkomprometti l-funzjonament tajjeb tas-sistema finanzjarja ġenerali. Il-PSPs għandhom iżommu f'moħħom diversi dimensjonijiet bħal jekk il-komponent/is-software affettwat huwiex proprjetà jew ġeneralment disponibbli, jekk in-network kompromess huwiex intern jew estern jew jekk il-PSP waqafx jew x'aktarx se jieqaf jissodisfa l-obbligi tiegħu fl-infrastrutturi tas-suq finanzjarju li huwa membru tagħhom.

Impatt fuq ir-reputazzjoni: Il-PSPs għandhom jikkunsidraw il-livell ta' viżibbiltà li, safejn jafu huma, l-inċident kiseb jew x'aktarx se jikseb fil-post tas-suq. B'mod partikolari, il-PSPs għandhom jikkunsidraw il-probabbiltà li l-inċident li jagħmel ħsara lis-soċjetà bħala indikatur tajjeb tal-potenzjal tiegħu li jaffettwa r-reputazzjoni tagħhom. Il-PSPs għandhom iqisu jekk i) utenti ta' servizzi ta' pagament u/jew PSPs oħra lmentawx dwar l-impatt negattiv tal-inċident, ii) l-inċident affettwax proċess viżibbli relatat ma' servizz ta' pagament u għalhekk x'aktarx li jirċievi jew diġà rċieva kopertura tal-media (b'kunsiderazzjoni mhux biss tal-media tradizzjonali, bħall-gazzetti, iżda wkoll blogs, networks soċjali, eċċ.; madankollu, il-kopertura tal-media f'dan il-kuntest tfisser mhux biss ftit kummenti negattivi mis-segwaci, għandu jkun hemm rapport validu jew għadd sinifikanti ta' kummenti/twissijiet negattivi), iii) l-obbligi kuntrattwali ma ntaħqux jew x'aktarx mhux se jintlaħqu, u dan jirriżulta fil-pubblikazzjoni ta' azzjonijiet legali kontra l-fornitur ta' servizzi ta' pagament, iv) ma ġewx osservati rekwiżiti regolatorji, li rriżultaw fl-impożizzjoni ta' miżuri superviżorji jew sanzjonijiet li saru jew li x'aktarx se jsiru pubblikament disponibbli jew v) seħħ tip ta' inċident simili qabel.

B 3 – Deskrizzjoni tal-inċident

Tip ta' inċident: operazzjonali jew ta' sigurtà. Aktar spjegazzjoni hija pprovduta fil-qasam korrispondenti fir-rapport inizjali.

Kawża tal-inċident: indika l-kawża tal-inċident u, jekk għadha mhux magħrufa, dik li hija l-aktar probabbli. Jistgħu jintgħażlu diversi għażliet.

Taħt investigazzjoni: Jekk jogħġbok immarka l-kaxxa meta attwalment il-kawża ma tkunx magħrufa.

Azzjoni malizzjuża: azzjonijiet intenzjonalment immirati lejn il-PSP. Dawn ikopru kodiċi malizzjuż, ġbir ta' informazzjoni, intrużjonijiet, attakk distribwit li jwaqqaf is-servizz (D/DoS), azzjonijiet interni intenzjonati, ħsara fiżika esterna intenzjonata, sigurtà tal-kontenut tal-informazzjoni, azzjonijiet frawdolenti u oħrajn. Għal aktar dettalji, jekk jogħġbok irreferi għat-taqsim C2 ta' dan il-mudell.

Falliment tal-proċess: il-kawża tal-inċident kienet it-tfassil jew l-eżekuzzjoni hażina tal-proċess tal-pagament, il-kontrolli tal-proċess u/jew il-proċessi ta' appoġġ (eż. il-proċess għall-bidla/migrazzjoni, l-ittestjar, il-konfigurazzjoni, il-kapaċità, il-monitoraġġ).

Falliment tas-sistema: il-kawża tal-inċident tkun assoċjata ma' tfassil, eżekuzzjoni, komponenti, speċifikazzjonijiet, integrazzjoni jew kumplessità mhux adegwati tas-sistemi, tan-networks, tal-infrastrutturi u tal-bażijiet tad-*data* li jappoġġjaw l-attività tal-pagament.

Żbalji tal-bniedem: l-inċident gie kkawżat mill-iżball mhux intenzjonat ta' persuna, jew bħala parti mill-proċedura tal-pagament (eż. jittella' l-lott ta' fajls tal-pagamenti l-ħażin fis-sistema tal-pagamenti) jew li jkun b'xi mod relatat miegħu (eż. l-elettriku jintefa b'mod aċċidentali u l-attività tal-pagament tiġi sospiża).

Avvenimenti esterni: il-kawża hija assoċjata ma' avvenimenti ġeneralment barra mill-kontroll dirett tal-organizzazzjoni (eż. diżastri naturali, falliment ta' fornitur ta' servizzi tekniku) .

Oħrajn: il-kawża tal-inċident mhi l-ebda minn dawn t'hawn fuq. Aktar dettalji għandhom jingħataw fil-qasam b'test liberu.

L-inċident kien qed jaffettwak direttament, jew indirettament permezz ta' fornitur ta' servizz?: jekk jogħġbok indika jekk l-inċident immirax jew le direttament il-PSP jew jekk jaffettwahx indirettament permezz ta' parti terza, jekk din l-informazzjoni hija disponibbli. Fil-każ ta' impatt indirett, jekk jogħġbok ipprovi l-isem tal-fornitur(i) tas-servizz.

B 4 – Impatt tal-inċident

Impatt globali: jekk jogħġbok indika liema dimensjonijiet ġew affettwati mill-inċident operazzjonali jew ta' sigurtà. Jistgħu jintgħażlu diversi għażliet.

Integrità: il-karatteristika tas-salvagwardjar tal-precizjoni u l-kompletezza tal-assi (inkluż id-*data*).

Disponibbiltà: il-proprietà tas-servizzi relatati mal-pagamenti tkun aċċessibbli b'mod sħiħ u tista' tintuża mill-utenti tas-servizz ta' pagament, skont livelli aċċettabbli predefiniti.

Kunfidenzjalità: il-karatteristika li l-informazzjoni ma ssirx disponibbli jew ma tiġix żvelata lil individwi, entitajiet jew proċessi mhux awtorizzati.

Awtentiċità: il-karatteristika li sors ikun dak li jişhaq li hu.

Kanali kummerċjali affettwati: indika l-kanal jew il-kanali ta' interazzjoni mal-utenti tas-servizzi ta' pagament li ġew affettwati mill-inċident. Tista' timmarka diversi kaxxi.

Fergħat: il-post tan-negozju (għajr l-uffiċċju prinċipali) li hu parti minn PSP, m'għandu l-ebda personalità ġuridika u jwettaq direttament xi wħud mit-tranzazzjonijiet jew it-tranzazzjonijiet kollha inerenti fin-negozju ta' PSP. Il-postijiet kollha ta' negozju stabbiliti fl-istess Stat Membru minn PSP b'uffiċċju prinċipali fi Stat Membru ieħor għandhom jitqiesu bħala fergħa waħda.

Servizzi bankarji elettronici: l-użu ta' kompjuters biex jitwettqu tranzazzjonijiet finanzjarji fuq l-Internet.

Servizzi bankarji bit-telefon: l-użu ta' telefons biex jitwettqu tranzazzjonijiet finanzjarji.

Servizzi bankarji bil-mowbajl: l-użu ta' applikazzjoni speċifika bankarja fuq smartphone jew tagħmir simili biex jitwettqu tranzazzjonijiet finanzjarji.

ATMs: tagħmir elettromekkaniku li jippermetti lill-utenti ta' servizzi ta' pagament jiġbdu l-flus mill-kontijiet tagħhom u/jew jaċċessaw servizzi oħra.

Punt tal-bejgħ: uffiċċju fiżiku tal-bejgiegħ li fih tinbeda t-tranzazzjoni tal-pagament.

Il-kummerċ elettroniku: It-tranzazzjoni tal-ħlas tinbeda f'punt virtwali tal-bejgħ (eż. għal pagamenti mibdija permezz tal-Internet bl-użu ta' trasferimenti ta' kreditu, karti tal-ħlas, trasferiment ta' flus elettronici bejn kontijiet ta' flus elettronici).

Oħrajn: il-kanal kummerċjali affettwat mhu l-ebda minn dawn t'hawn fuq. Aktar dettalji għandhom jingħataw fil-qasam b'test liberu.

Servizzi ta' pagament affettwati: indika dawk is-servizzi ta' pagament li mhumix jaħdmu kif suppost bħala riżultat tal-inċident. Tista' timmarka diversi kaxxi.

Tqegħid ta' flus f'kont ta' pagament: l- għoti ta' flus lil PSP biex jiġi kkreditat f'kont ta' pagament.

Ġbid ta' flus minn kont ta' pagament: it-talba riċevuta minn PSP mill-utent ta' servizzi ta' pagament tiegħu biex jipprovdi l-flus u jiġi ddebitat il-kont ta' pagament tiegħu bl-ammont korrispondenti.

Operazzjonijiet meħtieġa biex jiġi operat kont ta' pagament: dawk l-azzjonijiet li jeħtieġ isiru f'kont ta' pagament biex jiġi attivat, diżattivat jew miżmum il-kont (eż. ftuħ, imblokkar).

Kisba ta' strumenti ta' pagament: servizz ta' pagament li jikkonsisti f'PSP li jkun qed jagħmel kuntratt ma' beneficijarju biex jaċċetta u jipproċessa tranżazzjonijiet ta' pagament, li jirriżulta fit-trasferiment ta' fondi lill-benefiċjarju.

Trasferimenti ta' kreditu: servizz ta' pagament biex il-kont ta' pagament ta' beneficijarju jiġi kkreditat bi tranżazzjoni ta' pagament jew b'serje ta' tranżazzjonijiet ta' pagamenti mill-kont ta' pagament ta' kontribwent mill-PSP li jzomm il-kont ta' pagament tal-kontribwent, abbażi ta' struzzjoni li ngħatat mill-kontribwent.

Debiti diretti: servizz ta' pagament biex il-kont ta' pagament ta' kontribwent jiġi debitat, fejn tranżazzjoni ta' pagament tinbeda mill-kontribwent abbażi tal-kunsens li l-kontribwent ikun ta lill-benefiċjarju, lill-PSP tal-benefiċjarju jew lill-PSP tal-kontribwent stess.

Pagamenti bil-kard: servizz ta' pagament ibbażat fuq l-infrastruttura u r-regoli tan-negożju tal-iskema ta' kards ta' pagament biex issir tranżazzjoni ta' pagament permezz ta' kwalunkwe kard, telekomunikazzjoni, tagħmir diġitali jew tal-IT, jew software, jekk dan jirriżulta fi tranżazzjoni ta' kard tad-debitu jew tal-kreditu. Tranżazzjonijiet ta' pagament permezz ta' kard jeskludu tranżazzjonijiet ibbażati fuq tipi oħra ta' servizzi ta' pagament.

Fruġ ta' strumenti ta' pagament: servizz ta' pagament li jikkonsisti f'PSP li jkun qed jagħmel kuntratt ma' kontribwent biex jipprovdi strumenti ta' pagament biex jinbdeu u jiġu pproċessati t-tranżazzjonijiet ta' pagament tal-kontribwent.

Rimessa ta' flus: servizz ta' pagament fejn il-fondi jiġu riċevuti minn kontribwent, mingħajr ma jinħoloq l-ebda kont ta' pagament f'isem il-kontribwent jew il-benefiċjarju, għall-iskop uniku li jiġi ttrasferit ammont korrispondenti lil beneficijarju jew lil PSP ieħor li jaġixxi f'isem il-benefiċjarju, u/jew fejn tali fondi jiġu riċevuti f'isem il-benefiċjarju u jsiru disponibbli għalih.

Servizzi ta' bidu ta' pagament: servizz ta' pagament biex jingħata bidu għal ordni ta' pagament fuq it-talba tal-utent ta' servizzi ta' pagament fir-rigward ta' kont ta' pagament miżmum f'PSP ieħor.

Servizz ta' informazzjoni dwar il-kontijiet: servizz ta' pagament online biex tingħata informazzjoni konsolidata dwar kont ta' pagament wieħed jew iktar miżmum/a mill-utent ta' servizzi ta' pagament jew ma' PSP ieħor jew ma' iktar minn PSP wieħed.

B 5 – Mitigazzjoni tal-inċident

Liema azzjonijiet/miżuri ttieħdu sa issa jew huma ppjanati biex jirkupraw mill-inċident?: jekk jogħġbok ipprovdi dettalji dwar l-azzjonijiet li ttieħdu jew li huma ppjanati li jittieħdu sabiex l-inċident jiġi indirizzat b'mod temporanju.

Il-Pjan ta' Kontinwità tan-Negożju u/jew il-Pjan ta' Rkupru minn Diżastri ġew attivati?: jekk jogħġbok indika jekk dan kienx il-każ u, jekk iva, agħti d-dettalji l-aktar rilevanti ta' dak li ġara (jiġifieri meta ġew attivati u minn xi kien jikkonsisti).

C – Rapport finali

C 1 – Dettalji ġenerali

Aġġornament tal-informazzjoni mir-rapport inizjali u r-rapport(i) intermedjarju/intermedjarji (sommarju): jekk jogħġbok ipprovdi aktar informazzjoni dwar l-inċident, inkluż il-bidliet speċifiċi li saru

lill-informazzjoni pprovduta mar-rapport intermedjarju. Jekk jogħġbok inkludi wkoll kwalunkwe informazzjoni rilevanti oħra.

Il-kontrolli originali kollha huma fis-seħħ?: jekk jogħġbok indika jekk il-PSP kellux jikkancelja jew idghajjef xi kontrolli fi kwalunkwe hin matul l-inċident. Jekk iva, jekk jogħġbok indika jekk il-kontrolli kollha humiex lura f'posthom u, jekk le, spjega fil-qasam tat-test liberu liema kontrolli ma regġhux f'posthom u l-perjodu addizzjonali meħtieġ għar-restawr tagħhom.

C 2 – Analizi tal-kawża ewlenija u segwitu

X'kienet il-kawża ewlenija, jekk diġà magħrufa?: jekk jogħġbok indika liema hi l-kawża ewlenija tal-inċident jew, jekk għadu mhux magħruf, dak li huwa l-aktar probabbli. Jistgħu jintgħażlu diversi għażliet. (Jekk jogħġbok innota li l-kawża ewlenija għandha tiġi distinta mill-impatt tal-inċident.)

Azzjoni malizzjuża: azzjonijiet esterni jew interni mmirati b'mod intenzjonat lejn il-PSP. Dawn huma separati fil-kategoriji li ġejjin:

Kodiċi malizzjuż: eż. virus, worm, Trojan, spyware.

Ġbir ta' informazzjoni: eż. skennjar, sniffing, social engineering.

Intrużjonijiet: eż. kompromess privileġġat tal-kont, kompromess mhux privileġġat tal-kont, kompromess ta' applikazzjoni, bot.

Attakk Distribwit li jwaqqaf is-servizz (D/DoS): tentattiv biex servizz online isir indisponibbli billi jitgħabba żżejjed bi traffiku minn diversi sorsi.

Azzjonijiet interni intenzjonati: eż. sabotagġ, serq.

Ħsara fiżika esterna intenzjonata: eż. sabotagġ, attakk fiżiku tal-bini/ċentri tad-*data*.

Sigurtà tal-kontenut tal-informazzjoni: aċċess mhux awtorizzat għall-informazzjoni, modifika mhux awtorizzata tal-informazzjoni).

Azzjonijiet frawdolenti: l-użu mhux awtorizzat tar-riżorsi, id-drittijiet tal-awtur, il-maskarat, il-phishing.

Oħrajn (jekk jogħġbok speċifika): il-kawża tal-inċident mhi l-ebda waħda minn dawn t'hawn fuq. Aktar dettalji għandhom jingħataw fil-qasam b'test liberu.

Falliment tal-proċess: il-kawża tal-inċident kienet it-tfassil jew l-eżekuzzjoni hażina tal-proċess tal-pagament, il-kontrolli tal-proċess u/jew il-proċessi ta' appoġġ (eż. il-proċess għall-bidla/migrazzjoni, l-ittestjar, il-konfigurazzjoni, il-kapaċità, il-monitoraġġ). Dawn huma separati fil-kategoriji li ġejjin:

Nuqqas ta' monitoraġġ u kontroll: eż. fir-rigward tat-tmexxija tal-operazzjonijiet, id-dati tal-iskadenza taċ-ċertifikati, id-dati tal-iskadenza tal-liċenzja, sekwenza ta' dati tal-iskadenza, il-valuri kuntjaturi massimi definiti, il-livelli tal-bażi tad-*data*, il-ġestjoni tad-drittijiet tal-utent, il-prinċipju tal-kontroll doppju.

Kwistjonijiet ta' komunikazzjoni: eż. bejn il-partecipanti fis-suq jew fi f'dan l-organizzazzjoni.

Operazzjonijiet mhux xierqa: eż. l-ebda skambju ta' ċertifikati, cache hija mimlija.

Ġestjoni inadegwata tal-Bidla: eż. żbalji ta' konfigurazzjoni mhux identifikati, distribuzzjoni inkluz aġġornamenti, kwistjonijiet ta' manutenzjoni, żbalji mhux mistennija.

Inadegwatezza tal-proċeduri interni u tad-dokumentazzjoni: eż. nuqqas ta' trasparenza fir-rigward tal-funzjonalitajiet, il-proċessi u l-okkorrenza ta' ħsara, in-nuqqas ta' dokumentazzjoni.

Kwistjonijiet ta' rkupru: eż. ġestjoni ta' kontinġenza, nuqqas ta' sensji.

Oħrajn (jekk jogħġbok speċifika): il-kawża tal-inċident mhi l-ebda waħda minn dawn t'hawn fuq. Aktar dettalji għandhom jingħataw fil-qasam b'test liberu.

Falliment tas-sistema: il-kawża tal-inċident tkun assoċjata ma' tfassil, eżekuzzjoni, komponenti, speċifikazzjonijiet, integrazzjoni jew kumplessità mhux adegwati tas-sistemi, tan-networks, tal-infrastrutturi u tal-bażijiet tad-*data* li jappoġġjaw l-attività tal-pagament. Dawn huma separati fil-kategoriji li ġejjin:

Falliment tal-hardware: falliment tat-tagħmir fiżiku tat-teknoloġija li jhaddem il-proċessi u/jew jaħžen id-*data* meħtieġa mill-PSPs biex iwettqu l-attività tagħhom relatata mal-pagamenti (eż. falliment ta' hard drives, ċentri tad-*data*, infrastruttura oħra).

Falliment tan-network: falliment ta' networks tat-telekomunikazzjoni, pubbliċi jew privati, li jippermettu l-iskambju ta' *data* u informazzjoni (eż. permezz tal-Internet) matul il-proċess tal-pagament.

Kwistjonijiet ta' bażi ta' data: struttura ta' *data* li taħžen l-informazzjoni personali u relatata mal-pagament meħtieġa biex jiġu eżegwiti tranżazzjonijiet ta' pagament.

Falliment tas-software/tal-applikazzjoni: fallimenti ta' programmi, sistemi operattivi, eċċ. li jappoġġaw il-forniment ta' servizzi ta' pagament mill-PSP (eż. ħsarat, funzjonijiet mhux magħrufa).

Ħsara fiżika: eż. ħsara mhux intenzjonata kkawżata minn kundizzjonijiet inadegwati, xogħol ta' kostruzzjoni.

Oħrajn (jekk jogħġbok speċifika): il-kawża tal-inċident mhi l-ebda waħda minn dawn t'hawn fuq. Aktar dettalji għandhom jingħataw fil-qasam b'test liberu.

Żball tal-bniedem: l-inċident ġie kkawżat mill-iżball mhux intenzjonat ta' persuna, jew bħala parti mill-proċedura tal-pagament (eż. jittella' l-lott ta' fajls tal-pagamenti l-ħażin fis-sistema tal-pagamenti) jew li jkun b'xi mod relatat miegħu (eż. l-elettriku jintefa b'mod aċċidentali u l-attività tal-pagament tiġi sospiżta). Dawn huma separati fil-kategoriji li ġejjin:

Mhux intenzjonat: eż. żbalji, omissjonijiet, nuqqas ta' esperjenza u għarfien.

Inazzjoni: eż. minħabba nuqqas ta' ħiliet, għarfien, esperjenza, sensibilizzazzjoni.

Riżorsi insuffiċjenti: eż. nuqqas ta' riżorsi umani, id-disponibbiltà tal-persunal.

Dokumenti oħra (jekk jogħġbok speċifika): il-kawża tal-inċident mhi l-ebda waħda minn dawn t'hawn fuq. Aktar dettalji għandhom jingħataw fil-qasam b'test liberu.

Avveniment estern: il-kawża hija assoċjata ma' avvenimenti li ġeneralment ma jaqgħux taħt il-kontroll tal-organizzazzjoni. Dawn huma separati fil-kategoriji li ġejjin:

Falliment ta' fornitur/fornitur ta' servizz tekniku: eż. qtugħ tal-elettriku, qtugħ tal-Internet, kwistjonijiet legali, kwistjonijiet tan-negozju, dipendenza fuq is-servizz.

Forza maĠĠuri: eż. falliment tal-enerġija, nirien, kawżi naturali bħal terremoti, għargħar, precipitazzjoni qawwiya, riħ qawwi.

Oħrajn (jekk jogħġbok speċifika): il-kawża tal-inċident mhi l-ebda waħda minn dawn t'hawn fuq. Aktar dettalji għandhom jingħataw fil-qasam b'test liberu.

Oħrajn: il-kawża tal-inċident mhi l-ebda waħda minn dawn t'hawn fuq. Aktar dettalji għandhom jingħataw fil-qasam b'test liberu.

Informazzjoni rilevanti oħra dwar il-kawża ewlenija: jekk jogħġbok ipprovdni kwalunkwe dettalji addizzjonali dwar il-kawża ewlenija, inkluż il-konklużjonijiet preliminari li nsiltu mill-analiżi tal-kawża ewlenija.

Azzjonijiet/miżuri korrettivi ewlenin li ttieħdu jew li huma ppjanati biex jipprevjenu l-inċident milli jerga' jseħħ fil-futur, jekk diġà magħruf: jekk jogħġbok iddeskrivi l-azzjonijiet ewlenin li ttieħdu jew li huma ppjanati li jittieħdu biex jipprevjenu l-inċident milli jerga' jseħħ fil-futur.

C 3 – Informazzjoni addizzjonali

L-inċident ġie kondiviz ma' PSPs oħra għal finijiet ta' informazzjoni?: jekk jogħġbok agħti ħarsa ġenerali ta' liema PSPs ġew ikkuntattjati, jew formalment jew informalment, biex jiġu infurmati dwar l-inċident, filwaqt li tipprovdni d-dettalji tal-PSPs li ġew infurmati, l-informazzjoni li giet kondiviza u r-raġunijiet sottostanti għall-kondivizzjoni ta' din l-informazzjoni.

Ittieħdet xi azzjoni legali kontra l-PSP?: jekk jogħġbok indika jekk, filwaqt li kien qed jimla r-rapport finali, il-PSP ġarrabx xi azzjoni legali (eż. ittella' l-qorti, tilef il-liċenzja tiegħu) bħala riżultat tal-inċident.

Valutazzjoni tal-effikaċja tal-azzjoni meħuda: jekk jogħġbok inkludi, fejn disponibbli, awtovalutazzjoni tal-effikaċja tal-azzjonijiet meħuda matul id-durata tal-inċident, inkluż kwalunkwe lezzjonijiet li ttieħdu mill-inċident.