**MNB azonosító kód: W08**

**Kitöltési előírások**

**Pénzügyi infrastruktúrák jelentése működési és biztonsági eseményekről**

**I. Általános előírások**

1. Az adatszolgáltatás teljesítésre az adatszolgáltató működési, valamint biztonsági esemény bekövetkezése esetén köteles.

1. Működési eseménynek minősül a fizetési rendszer működtetése vagy a Tpt. szerint elszámolóházi, központi szerződő fél, központi értéktári tevékenység ellátása – ideértve a központi értéktár alapvető és nem banki jellegű szolgáltatásait – vagy a központi szerződő fél egyéb szolgáltatásai során (a továbbiakban együtt: üzleti szolgáltatás) az üzleti szolgáltatás üzemidejében bekövetkező, a szolgáltató által előre nem tervezett olyan egyedi esemény vagy egymáshoz kapcsolódó események olyan sorozata, amely a nyújtott üzleti szolgáltatásra, annak folyamatosságára vagy az ahhoz szükséges technikai támogató feladatok rendelkezésre állására negatív hatással van (pl. telephely-átállás), függetlenül annak eredetétől (külső vagy belső) és szándékosságától (szándékos vagy véletlenszerű), és attól, hogy ez az esemény, eseménysorozat az üzletmenet-folytonossági terv (a továbbiakban: BCP) vagy a katasztrófa-elhárítási terv (a továbbiakban: DRP) része-e.
2. Biztonságieseménynek minősül az a nem kívánt vagy nem várt egyedi esemény vagy eseménysorozat, amely

ba) az elektronikus információs rendszer biztonságát érintő kedvezőtlen változás vagy bármely előzőleg ismeretlen helyzet miatt következik be, és az elektronikus információs rendszer vagy annak folyamatba épített kontrolljára alkalmazott biztonsági rendszer sérül, vagy

bb) során az elektronikus információs rendszer vagy a biztonsági rendszer által hordozott információ bizalmassága, sértetlensége, hitelessége, letagadhatatlansága, funkcionalitása vagy rendelkezésre állása elvész vagy megsérül, vagy

bc) a fizetési rendszer működtetése tevékenységre vonatkozó részletes szabályokról szóló 33/2021. (IX. 15.) MNB rendelet szerinti logikai biztonsági szervezet feladatai ellátását negatívan érinti, vagy sérült az emberi beavatkozásból fakadó esetleges hibák megelőzését segítő, folyamatba épített kontroll, függetlenül attól, hogy a logikai biztonsági szervezet az adott eseményről értesült-e.

1. Biztonsági eseménynek tekintendő a biztonsági rendszerrel kimutatott működési esemény, továbbá az is, amennyiben az üzleti szolgáltatás működtetése során nem történt szolgáltatáskiesés, azonban sérült az elektronikus információs rendszerben tárolt információ bizalmassága, sértetlensége, hitelessége, letagadhatatlansága. A b) pontnak megfelelő események (pl. céges adatok kikerülése, adatok tulajdonságának és forrásának sérülése, 4 szem elv megsértése, nem megfelelő jogosultság vagy tanúsítvány használat) attól függetlenül minősülnek biztonsági eseménynek, hogy miből fakadnak (külső vagy belső tényezők), szándékosak-e, és attól, hogy ez az esemény, eseménysorozat a BCP vagy DRP része-e.

A működési esemény bekövetkezéséről történő adatszolgáltatás keretében az adatszolgáltató minden esetben legkésőbb a Záró adatszolgáltatáshoz csatolandó Záró jelentésben köteles információt adni arról, hogy biztonsági esemény történt-e.

Az adatszolgáltató az adatszolgáltatásban minden általa nyújtott szolgáltatás tekintetében jelenti a működési és biztonsági eseményeket.

**2.** **Az eseti adatszolgáltatás alapelvei**

1. Részletes, szöveges adatszolgáltatást kell teljesíteni a működési és biztonsági eseményről, így különösen az olyan működési és biztonsági eseményről, amely az adatszolgáltató

aa) BCP, DRP, incidenskezelési, illetve egyéb terve vagy nyilvános és belső szabályzatai szerint működési vagy biztonsági eseménynek, incidensnek, üzemzavarnak, krízisnek vagy katasztrófának minősül, vagy

ab) üzleti szolgáltatásai nyújtása során – akár az ügyfelek számára nem is érzékelhető – olyan szolgáltatáskiesést vagy az üzleti szolgáltatás olyan késedelmét (pl. kapacitáscsökkenés, belső munkafolyamatok csúszása) okozza, amely szolgáltatáskiesés, illetve késedelem a működési vagy biztonsági esemény bekövetkezését követően a 10 percet elérte vagy meghaladta – az azonnali elszámolás kivételével, ahol a szolgáltatáskiesés, illetve késedelem a működési vagy biztonsági esemény bekövetkezésétől számítandó – vagy amely esemény egynél többször okozott 10 percnél rövidebb szolgáltatáskiesést, illetve késedelmet, de a szolgáltatáskiesések, illetve késedelmek adott napra számított kumulált időtartama a 20 percet meghaladja, vagy

ac) üzleti szolgáltatása kapcsán vállalt egyéb kötelezettségek (pl. nem megfelelő formátum, számszaki eltérés) nem vagy nem megfelelő teljesítését okozza, vagy

ad) szokásos üzletmenetétől eltérő elkerülő megoldás alkalmazásával biztosította az üzleti szolgáltatást, annak folyamatosságát és az ahhoz szükséges technikai támogató feladatok rendelkezésre állását, függetlenül attól, hogy az adott eset a szolgáltató BCP-jével vagy DRP-jével érintett-e,

ae) üzleti szolgáltatásait, illetve az azokat támogató funkciók (pl. tartaléktelephely, hálózati szolgáltatások, biztonsági funkciók) sérülését, továbbá kapacitásbeli, teljesítmény problémákat, nem megfelelő jogosultság vagy tanúsítvány használatát, részleges erőforrás kiesést vagy a szolgáltatás lassulását okozza, [hiszen amennyiben a tevékenységet támogató funkciók nem elérhetők, nem biztosított az üzletmenet-folytonosság (pl. telephely-átállás) képessége].

1. Ha az adatszolgáltató adatszolgáltatását más szervezet nyújtja be az MNB részére, az adatszolgáltatás tartalmazza, hogy mely adatszolgáltató vonatkozásában merült fel a működési és biztonsági esemény.
2. Ha a működési és biztonsági esemény a teljesítő félnek vagy külső szolgáltatónak felróható ok miatt következett be, akkor az adatszolgáltatás ezt a tényt rögzíti. Ebben az esetben az együttműködő teljesítő fél vagy külső szolgáltató által megadott információkat az adatszolgáltatásba be kell építeni.
3. Az eseti adatszolgáltatás alapelveinek teljeskörű teljesítéséhez az adatszolgáltató a részletes, szöveges adatszolgáltatást legkésőbb a „C – Záró adatszolgáltatás” táblába köteles csatolni. Ez következetesen tartalmaz minden, az Időközi jelentés(ek)ben szereplő információt.
4. Az adatszolgáltatónak lehetősége van a Kezdeti, Időközi vagy Záró jelentésben jelentett biztonsági, illetve működési esemény visszaminősítésére, amennyiben azt megfelelően indokolja és bizonyítékokkal alátámasztja.

**3. Az eseti adatszolgáltatás tartalma**

Az eseti adatszolgáltatásnak legalább a következő információkat kell tartalmaznia:

1. a működési és biztonsági esemény

aa) részletes leírását,

ab) bekövetkezésének idejét és időtartamát, lezárásának dátumát,

ac) helyét,

ad) okát (beleértve a kiváltó okok leírását),

ae) annak megjelölését, hogy az adatszolgáltató vagy egyéb (külső szolgáltató) fél felelősségéből következett be a hiba,

af) amennyiben van besorolási rendszer, akkor a működési és biztonsági esemény szintjét,

ag) a működési és biztonsági esemény szolgáltatás(ok)ra, illetve belső munkafolyamatokra gyakorolt hatását, az érintett tranzakciók körét (pl. típusok), nagyságát (pl. darabszám, amennyiben értelmezhető: érték),

ah) az érintett elektronikus információs rendszerek megnevezését, valamint a kiesett erőforrásokat,

ai) a működési és biztonsági esemény észlelésének körülményeit és időpontját,

aj) bekövetkezése esetén a működési és biztonsági esemény által okozott kapacitáscsökkenés, vagy a szolgáltatás részleges leállásának, lassulásának körülményeit,

ak) bekövetkezése esetén a működési és biztonsági esemény által okozott tartalék telephely kiesésének körülményeit, mivel működési és biztonsági esemény idején a szolgáltatás átállása nem valósítható meg,

al) a működési és biztonsági esemény által érintett üzleti szolgáltatásokat;

1. a szolgáltatáskiesésre vonatkozó mutatókat:

ba) a működési és biztonsági esemény időtartamát,

bb) szolgáltatásonként az okozott fennakadás, késedelem időtartamát (amennyiben elkerülő megoldások alkalmazására került sor, akkor azok leírását, s hogy azok mikortól működtek),

bc) (ha értelmezhető) szolgáltatásonként az ügyfelek részére közvetlenül érzékelhető szolgáltatáskiesés időtartamát,

bd) (ha értelmezhető) szolgáltatásonként a működési és biztonsági esemény által érintett nap(ok)ra számított rendelkezésre állási mutatókat,

be) a kapcsolódó üzemidő-hosszabbításokat, ügyfél-reklamációkat és javításokat,

bf) szolgáltatáskiesés során az üzleti szolgáltatást támogató, kiesett rendszerelem kiesési időtartamát és rendelkezésre állását,

bg) szolgáltatáskiesés során az üzleti szolgáltatáskiesés időtartamát és az üzleti szolgáltatás rendelkezésre állását,

bh) a szolgáltatáskiesés mérés módját [automatizált (figyelmeztetésre képes) vagy manuális] az üzleti szolgáltatás és az üzleti szolgáltatást támogató rendszer esetében,

bi) szolgáltatáskiesés bejelentőjének azonosítóját: szervezeten kívüli (pl. hitelintézet, MNB) vagy szervezeti egység;

1. a működési és biztonsági esemény kezelésével és annak elhárításával kapcsolatos eseményeket:

ca) hibafeltárás és -elhárítás lépéseit,

cb) a meghozott döntéseket és a szükséges intézkedéseket (döntési szintekkel), azok részletes leírásával,

cc) a meghozott döntések helyét, időpontját,

cd) alkalmazott hibakezelő eljárást, BCP vagy DRP,

ce) BCP vagy DRP alkalmazásának hiányában a megismételhetőség és az ellenőrizhetőség érdekében a hibakezelő eljárás dokumentálását, szükség esetén új BCP vagy DRP készítését;

1. az adatszolgáltatás elkészítésének időpontjában fennálló helyzetet (a működési és biztonsági esemény kezelése, illetve elhárítása, valamint a kiváltó okok felkutatása szempontjából);
2. az esetből levont tanulságokat;
3. a hasonló helyzet, illetve az ismételt előfordulás bekövetkezésének elkerülésére tett intézkedések leírását (határidőkkel és felelősökkel), vagy azok terveit, valamint az ahhoz kapcsolódó dokumentációkat;
4. az esetlegesen tervezett további lépéseket;
5. a működési és biztonsági eseménnyel kapcsolatban keletkezett belső dokumentumokat (beszámolókat, feljegyzéseket, jelentéseket és üzemeltetési, illetve változáskezelési dokumentumokat);
6. (ha értelmezhető) az ügyfeleket ért kár megtérítésének (tervezett) módját, valamint az esetlegesen már kifizetett kártérítés összegét;
7. amennyiben a szolgáltatónak az esemény miatt bizonyos ellenőrzéseket (folyamatba épített megelőző vagy detektív kontrollokat) ki kellett iktatnia vagy enyhítenie kellett, ezen ellenőrzések kiiktatásának okát, a kiiktatást igénylő és jóváhagyó azonosítását, státuszát;
8. figyelemmel arra, hogy működési esemény során elvárt a biztonsági események folyamatos ellenőrzése, ezért a működési eseményt összefoglaló adatszolgáltatást (a II. 5. pontnak megfelelően, Záró jelentés formájában) az adatszolgáltató köteles az informatikai szakterület és a biztonsági szervezet vezetőjének aláírásával hitelesített módon benyújtani;
9. figyelemmel arra, hogy a jelen pont b) alpontja az üzleti szolgáltatások rendelkezésre állásához kapcsolódó adatok szolgáltatását várja, a működési eseményt összefoglaló adatszolgáltatást (a II. 5. pontnak megfelelően, Záró jelentés formájában) az adatszolgáltató köteles az üzleti szakterület vezetőjének aláírásával hitelesített módon benyújtani;
10. működési esemény kapcsán nyilatkozatot arról, hogy történt-e biztonsági esemény, biztonsági esemény kapcsán nyilatkozatot arról, hogy történt-e működési esemény.

**4. A negyedéves adatszolgáltatás alapelvei**

a) Amennyiben az adatszolgáltatónak nem keletkezett az 1. pontban foglaltak szerinti adatszolgáltatási kötelezettsége, az adatszolgáltató negyedévente, a tárgynegyedévet követő hónap 10. munkanapjáig köteles nyilatkozni arról, hogy nem történt – az adatszolgáltatás alapjául szolgáló – működési és biztonsági esemény.

b) Amennyiben W08 MNB azonosító kódú eseti adatszolgáltatás keretében nem kerül benyújtásra, akkor jelen adatszolgáltatás szerint az adatszolgáltató negyedévente, a tárgynegyedévet követő hónap 10. munkanapjáig köteles a bejelentésköteles eseménynek nem minősülő, de az adatszolgáltató szervezetében működési, biztonsági eseményként, incidensként, hibaként számontartott (pl. hibajegy, üzemeltetési napló, biztonsági incidens) valamennyi esetet egyedi azonosítóval ellátva, listázva jelenteni. E listának tartalmaznia kell az esetek rövid leírását, kezdetét, időtartamát, aktuális státuszát, prioritását és elsősorban a W08 MNB azonosító kódú adatszolgáltatás körülményeihez köthető, annak okaként vagy eredményeként felsorolható belső események bemutatását.

A negyedéves adatszolgáltatás tartalmát az adatszolgáltató a „D – Negyedéves adatszolgáltatás” tábla részeként köteles csatolni.

**5.** **Az eseti kiértékelés alapelvei**

a) Az eseti és a negyedéves adatszolgáltatásokhoz kapcsolódóan az adatszolgáltató köteles az MNB által kiválasztott működési és biztonsági eseményekhez kapcsolódóan benyújtani:

aa) a biztonságinapló-kiértékelést, és az eseményhez kapcsolódó összes naplóállományt (érintett rendszer és komponensek), a biztonságinapló-kiértékelést, elemzést irodai környezetben is lehetővé tevő formátumban, továbbá

ab) az eseményhez tartozó teljes dokumentációt (pl. a témához kapcsolódó belső és külső levelek, ügyfél tájékoztatók, hibajegyek).

b) Az adatszolgáltató továbbá köteles az általa végzett rendszeres kiértékeléseket megküldeni, amelyek közvetlen vagy közvetett módon kapcsolódnak az általa teljesített eseti, illetve negyedéves adatszolgáltatásokhoz, vagy bejelentésköteles eseménynek nem minősülő, de az adatszolgáltató szervezetében működési, biztonsági eseményként, incidensként, hibaként számontartott esetekhez kapcsolódnak.

Amennyiben a kért működési és biztonsági eseményhez kapcsolódó összes naplóállomány (érintett rendszer és komponensek) mérete túl nagy, az adatszolgáltató tájékoztatja erről az MNB-t annak érdekében, hogy egyeztetésre kerüljön az adatok átadásának alternatív formája.

Az MNB által kiválasztott vagy az adatszolgáltató által készített, működési, biztonsági eseményekre vonatkozó biztonsági napló-kiértékelések megküldésének határideje az MNB felhívásától számított 30 munkanap.

Az eseti kiértékelés tartalmát az adatszolgáltató az „E – Eseti kiértékelés” tábla részeként köteles csatolni.

**II. Részletes előírások**

1. Amennyiben a működési vagy a biztonsági esemény minősítését az adatszolgáltató az észleléstől számított 10 perc alatt nem végezte el, a működési és biztonsági eseményt jelenteni kell. Amennyiben a kezdeti adatszolgáltatás már elküldésre került, de még az időközi adatszolgáltatás beküldését megelőzően kiderül, hogy a működési és biztonsági esemény mégsem jelentésköteles, akkor az időközi és záró adatszolgáltatás kiváltható az [incidensek@mnb.hu](mailto:incidensek@mnb.hu) címre történő titkosított elektronikus levél küldésével, melyben az adatszolgáltató az üzleti, informatikai és biztonsági szakterületek felsővezetőinek együttes aláírásával hitelesített módon, az okok megjelölésével tájékoztatja az MNB-t a működési és biztonsági esemény minősítéséről.

**2. A „Fejléc”** tábla minden adatszolgáltatás esetében kitöltendő. Az adatszolgáltatás további tábláit az adatszolgáltató annak függvényében köteles kitölteni, hogy a működési és biztonsági esemény feldolgozási folyamatának melyik fázisában jár.

**3. A – Kezdeti jelentés**

A működési és biztonsági esemény kezdeti jelentését összefoglaló táblát a minősítést követő 5 percen belül, titkosított elektronikus levélben kell az MNB részére az [incidensek@mnb.hu](mailto:incidensek@mnb.hu) e-mail címre megküldeni.

**4. B – Időközi jelentés**

A táblát első alkalommal az „A – Kezdeti jelentés” beküldését követő 3 munkanapon belül, ezt követően a „C – Záró adatszolgáltatás” tábla megküldéséig hetente kell megküldeni az MNB részére, az ERA rendszeren keresztül. Az első időközi jelentés megküldésekor a titkosított elektronikus levélben megküldött kezdeti jelentést is fel kell tölteni az ERA rendszerbe.

**5. C – Záró adatszolgáltatás**

Az adatszolgáltató ezen adatszolgáltatás keretében végzi el a kezdeti és az időközi jelentések során érkezett információk egységesítését és az incidens leírásának aktualizálását.

Az adatszolgáltató akkor tekintheti úgy, hogy ismét a szokásos módon működik, amennyiben a tevékenységek, illetve műveletek visszatérnek arra a szolgáltatási szintre, illetve azokhoz a feltételekhez, amelyeket az adatszolgáltató maga határozott meg, vagy amelyeket kívülről, egy szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás rögzít a feldolgozási időket, a kapacitást, a biztonsági követelményeket stb. illetően, és a működési és biztonsági eseményhez kapcsolódó, rendkívüli intézkedések már nincsenek érvényben.

A táblátaz adatszolgáltató a működési és biztonsági esemény lezárását követő 30 napon belül köteles benyújtani az ERA rendszeren keresztül. A „C – Záró adatszolgáltatás” táblához beágyazott dokumentumként csatolni kell a „Záró jelentést”, amely az eseménnyel érintett szakterületek által aláírandó, különálló dokumentumként tartalmazza az esemény részletes leírását, hatókörét, üzleti szolgáltatáskiesés mértékét.

Az adatszolgáltató a „C – Záró adatszolgáltatás” tábla kitöltése mellett a csatolt „Záró jelentésben” köteles mindenre kiterjedő információkat adni.

Az adatszolgáltatás tartalmát az adatszolgáltató az I.2. pontban foglaltaknak megfelelően köteles megadni.

**6. D – Negyedéves adatszolgáltatás**

Az adatszolgáltató a negyedéves adatszolgáltatás során köteles az alábbi adattartalmat a „D – Negyedéves adatszolgáltatás” táblához beágyazott, csatolt dokumentumként, aláírva megküldeni:

a) amennyiben nem keletkezett az 1. pontban foglaltak szerinti adatszolgáltatási kötelezettsége, akkor a nyilatkozat arról, hogy nem történt – az adatszolgáltatás alapjául szolgáló – működési és biztonsági esemény,

b) az adatszolgáltatás szerint bejelentésköteles eseménynek nem minősülő működési és biztonsági incidensek, hibák, események listázása. Az adatszolgáltatás tartalmát az adatszolgáltató az I.4. pontban foglaltaknak megfelelően köteles megadni.

Az érintett szakterületek kötelesek aláírni a „D – Negyedéves adatszolgáltatás” táblához beágyazott dokumentumként csatolandó negyedéves adatszolgáltatásokat tartalmazó, különálló dokumentumokat.

**7. E – Eseti kiértékelés**

Az adatszolgáltató az eseti és a negyedéves adatszolgáltatások során köteles az „E – Eseti kiértékelés” táblához beágyazott dokumentumként csatolni a kért adatokat.

Az adatszolgáltatás tartalmát az adatszolgáltató az I.5. pontban leírtaknak megfelelően köteles megadni.

Az érintett szakterületek kötelesek aláírni az „E – Eseti kiértékelés” táblához beágyazott dokumentumként csatolandó eseti kiértékeléseket tartalmazó, különálló dokumentumokat.

**8. F – Visszaminősítés**

Az adatszolgáltatónak lehetősége van a Kezdeti, Időközi vagy Záró jelentésben jelentett biztonsági, illetve működési esemény visszaminősítésére, amennyiben azt megfelelően indokolja és bizonyítékokkal alátámasztja. Az adatszolgáltatónak a visszaminősítést a visszaminősítést követő 1 munkanapon belül jelentenie kell az MNB-nek.

Az érintett szakterületek kötelesek aláírni az „F – Visszaminősítés” táblához beágyazott dokumentumként csatolandó, a visszaminősítés indokolását tartalmazó, azt bizonyítékokkal alátámasztott dokumentumot.

**9. Az adatszolgáltatáshoz csatolandó további adatok, dokumentumok**

Az adatszolgáltató az adott adatszolgáltatáshoz köteles mellékelni a működési és biztonsági eseményre, valamint annak megszüntetésére vonatkozó minden további, az adott adatszolgáltatásban meghatározottakon kívüli, rendelkezésre álló és megítélése szerint az MNB számára fontosnak tartott információt, dokumentumot.