

## Ο ΠΕΡΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2020

Απόφαση δυνάμει των άρθρων 17(ι), 17(κ), 17(κα), 17(κδ), 17(κε), 19(1), 19(2), 20(1)(β), 20 (1)(γ), 20(1)(δ), 20(1)(ε), 21(1), 35(3), 35(4), 35(5), 35(6), 35(7), 35(8), 35 (9), 37(3), 37(4), 37(5), 37 (6), 37(7), 37(8), 37(9), 37(10), 40(2), 40(3), 40(4), 40(5), 43 και 46

Προοίμιο. Η Αρχή Ψηφιακής Ασφάλειας (στο εξής «η Αρχή»), ασκώντας τις εξουσίες που της παρέχουν τα Άρθρα 17(ι), 17(κ), 17(κα), 17(κδ), 17(κε), 19(1), 19(2), 20(1)(β), 20 (1)(γ), 20(1)(δ), 20(1)(ε), 21(1), 35(3), 35(4), 35(5), 35(6), 35(7), 35(8), 35 (9), 37(3), 37(4), 37(5), 37 (6), 37(7), 37(8), 37(9), 37(10), 40(2), 40(3), 40(4), 40(5), 43 και 46 του περί Ασφάλειας Δικτύων και Συστημάτων Πληροφοριών Νόμου του 2020, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται, εκδίδει την παρούσα Απόφαση με την οποία καθορίζεται η υποχρέωση των φορέων εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών, των φορέων κρίσιμων υποδομών πληροφοριών, των παροχέων δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των παροχέων ψηφιακών υπηρεσιών για κοινοποίηση κάθε συμβάντος το οποίο έχει σοβαρό αντίκτυπο στη συνέχιση των υπηρεσιών που παρέχουν.

Η Αρχή εκδίδει την παρούσα Απόφαση αφού έλαβε, μεταξύ άλλων, υπόψη:

Επίσημη Εφημερίδα. Παράρτημα Πρώτο (Ι): 12.08.2020. (α) τις πρόνοιες του περί Ασφάλειας Δικτύων και Συστημάτων Πληροφοριών Νόμου του 2020 (Ν.89(Ι)/2020),

Επίσημη Εφημερίδα της Ε.Ε: L194,19.07.2016, σ.1. (β) τις πρόνοιες της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Ιουλίου 2016, σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο ασφάλειας συστημάτων δικτύου και πληροφοριών σε ολόκληρη την Ένωση,

Επίσημη Εφημερίδα της Ε.Ε: L 321,17.12.2018, σ.36. (γ) τις πρόνοιες της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου του 2018, σχετικά με την θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών,

Επίσημη Εφημερίδα. Παράρτημα Τρίτο (Ι):21.08.2020. (δ) την περί Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφοριών (Μέτρα Ασφάλειας Φορέων Εκμετάλλευσης Βασικών Υπηρεσιών και Φορέων Κρίσιμων Υποδομών Πληροφοριών) Απόφαση του 2020 (Κ.Δ.Π. 389/2020),

(ε) την Εθνική Στρατηγική για την ασφάλεια δικτύων και συστημάτων πληροφοριών και την Κυβερνοασφάλεια,

(στ) τις πρόνοιες των κατευθυντήριων γραμμών του ENISA του 2020, για τις κοινοποιήσεις συμβάντων σχετικά με τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

εκδίδει την παρούσα Απόφαση με την οποία προβαίνει σε καθορισμό της διαδικασίας και του περιεχομένου της κοινοποίησης που οφείλουν να υποβάλλουν οι φορείς εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών ή/και οι φορείς κρίσιμων υποδομών πληροφοριών ή/και οι παροχείς δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και οι παροχείς ψηφιακών υπηρεσιών στην Αρχή Ψηφιακής Ασφάλειας, για κάθε συμβάν το οποίο έχει σοβαρό αντίκτυπο στη συνέχιση των υπηρεσιών που παρέχουν.

### ΜΕΡΟΣ Ι

#### Εισαγωγικές Διατάξεις

Συνοπτικός Τίτλος. 1. Η παρούσα Απόφαση θα αναφέρεται ως η περί Ασφάλειας Δικτύων και Συστημάτων Πληροφοριών (Κοινοποίηση Συμβάντων) Απόφαση του 2021.

Ερμηνεία. 2. (1) Στην παρούσα Απόφαση, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια-

"Αρχή" σημαίνει την Αρχή Ψηφιακής Ασφάλειας·

«ημέρα» σημαίνει ημερολογιακή ημέρα, εκτός εάν καθορίζεται διαφορετικά στο Νόμο, ή εκτός εάν

από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια·

Επίσημη Εφημερίδα  
της Ε.Ε.:  
L26,  
31.1.2018,  
σελ.48.

«Κανονισμός (ΕΕ) 2018/151» σημαίνει τον εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2018/151 της Επιτροπής της 30ής Ιανουαρίου 2018 που θεσπίζει κανόνες για την εφαρμογή της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, όσον αφορά τον περαιτέρω προσδιορισμό των στοιχείων που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τους παρόχους ψηφιακών υπηρεσιών για τη διαχείριση κινδύνων που απειλούν την ασφάλεια των συστημάτων δικτύου και πληροφοριών, καθώς και των παραμέτρων βάσει των οποίων καθορίζεται κατά πόσον ο αντίκτυπος συμβάντος είναι σημαντικός·

"κοινοποίηση συμβάντων" συνιστά την υποχρέωση κάθε φορέα εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών, φορέα κρίσιμων υποδομών πληροφοριών, παροχέα δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και παροχέα ψηφιακών υπηρεσιών να κοινοποιούν στην Αρχή, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, συμβάντα με σοβαρό αντίκτυπο στις υπηρεσίες που παρέχουν·

N.89(Ι)/2020.

"Νόμος" σημαίνει τον περί Ασφάλειας Δικτύων και Συστημάτων Πληροφοριών Νόμο του 2020 και περιλαμβάνει κάθε νόμο που τον τροποποιεί ή τον αντικαθιστά·

"ουσιώδης υπηρεσία" σημαίνει κάθε υπηρεσία που είναι ουσιαστική για τη διασφάλιση της λειτουργίας κρίσιμων τομέων της κοινωνικής και οικονομικής δράσης, συμπεριλαμβανομένου των βασικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών που παρέχουν οι φορείς κρίσιμων υποδομών πληροφοριών·

"παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών" σημαίνει τους παροχείς δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και τους παροχείς υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών·

"παροχείς" σημαίνει τους παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και τους παροχείς ψηφιακών υπηρεσιών·

"φορέα" σημαίνει τον φορέα εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών ή/και φορέα κρίσιμων υποδομών πληροφοριών·

(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι που χρησιμοποιούνται στην παρούσα Απόφαση και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά σε αυτή, έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος ή/και η Οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 ή/και η Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972.

Πεδίο Εφαρμογής  
της παρούσας  
Απόφασης.

3. Η παρούσα Απόφαση τυγχάνει εφαρμογής από όλους τους φορείς εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών, φορείς κρίσιμων υποδομών πληροφοριών, παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τους παροχείς ψηφιακών υπηρεσιών. Με την παρούσα Απόφαση καθορίζονται οι συνθήκες υπό τις οποίες ένα συμβάν ασφάλειας έχει σοβαρό ή/και σημαντικό αντίκτυπο στην παροχή των υπηρεσιών των ως άνω φορέων και παροχέων, και ως εκ τούτου ενεργοποιεί την υποχρέωση των φορέων και των παροχέων αυτών, για υποβολή κοινοποίησης στην Αρχή. Περαιτέρω, ρυθμίζεται η διαδικασία υποβολής των κοινοποιήσεων, και ιδίως το περιεχόμενο των κοινοποιήσεων, ο τρόπος υποβολής τους και οι προθεσμίες που πρέπει να τηρηθούν.

Η Αρχή παραλαμβάνει τις κοινοποιήσεις με σκοπό:

(α) τη διαχείριση και αντιμετώπιση συμβάντων με σοβαρό ή/και σημαντικό αντίκτυπο, ως αυτά ορίζονται στην παράγραφο (2) του άρθρου 4 και στην παράγραφο (5) του άρθρου 5 της παρούσας Απόφασης,

(β) την κατ' έτος υποβολή, στην Ομάδα Συνεργασίας ή/και στον ENISA, συνοπτικής έκθεσης σχετικά με τις κοινοποιήσεις που έχει παραλάβει, συμπεριλαμβανομένου του αριθμού των κοινοποιήσεων και της φύσης των κοινοποιημένων συμβάντων, καθώς και τα επακόλουθα μέτρα που έχουν ληφθεί σύμφωνα με τις πρόνοιες της κείμενης νομοθεσίας, και

(γ) την επεξεργασία και ανάλυση των κοινοποιήσεων για λόγους ευρύτερης αξιολόγησης των υφιστάμενων μέτρων ασφάλειας, που έχουν λάβει οι φορείς και οι παροχείς, με σκοπό τη βελτίωση του επιπέδου ασφάλειας των δικτύων και συστημάτων πληροφοριών. Η Αρχή δύναται να ενημερώνει τους φορείς και τους παροχείς για τα πορίσματα της. Τα στοιχεία των κοινοποιήσεων δύναται να χρησιμοποιηθούν για ενημέρωση αρμόδιων αρχών και για την υποστήριξη οποιουδήποτε σχεδιασμού για την ενίσχυση των επιπέδων ασφάλειας δικτύων και συστημάτων πληροφοριών στην Κυπριακή Δημοκρατία:

Νοείται ότι, οι υποχρεώσεις κοινοποίησης συμβάντων που αναφέρονται στην παρούσα Απόφαση αφορούν-

(α) τις κοινοποιήσεις συμβάντων σε εθνικό επίπεδο και τις κοινοποιήσεις που διαβιβάζονται στην Αρχή από οποιοδήποτε άλλες αρμόδιες αρχές κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με το άρθρο 17(ι) του Νόμου,

(β) τις κοινοποιήσεις συμβάντων με σοβαρό αντίκτυπο στη συνέχεια βασικών υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 17(κ) του Νόμου,

(γ) τις κοινοποιήσεις συμβάντων, σύμφωνα με το άρθρο 17(κα), 40(2) και 40(3) του Νόμου, και

(δ) τις κοινοποιήσεις συμβάντων με σημαντικό αντίκτυπο στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 17(κδ) του Νόμου.

Όλες οι κοινοποιήσεις αφορούν συμβάντα με αντίκτυπο στην παροχή των πιο πάνω υπηρεσιών, που προέρχεται από παραβίαση ασφάλειας δικτύων και συστημάτων πληροφοριών, ή που επηρεάζουν τη λειτουργία δικτύων και συστημάτων πληροφοριών που χρησιμοποιούνται για την παροχή των προαναφερόμενων υπηρεσιών.

## ΜΕΡΟΣ II ΚΥΡΙΟ ΜΕΡΟΣ

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι – ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ, ΤΟΥΣ ΠΑΡΟΧΕΙΣ ΔΙΚΤΥΩΝ Ή/ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Κοινοποίηση  
συμβάντων από  
τους φορείς  
εκμετάλλευσης  
βασικών  
υπηρεσιών, τους  
φορείς κρίσιμων  
υποδομών  
πληροφοριών και  
τους παροχείς  
ηλεκτρονικών  
επικοινωνιών.

4. (1) Κάθε φορέας ή/και παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχει καθήκον να κοινοποιεί στην Αρχή οποιοδήποτε συμβάν, το οποίο έχει σοβαρό αντίκτυπο στη συνέχιση των υπηρεσιών που παρέχει.

(2) Σύμφωνα με τις πρόνοιες του Παραρτήματος Ι, η σημασία του σοβαρού αντίκτυπου στις εν λόγω υπηρεσίες που παρέχονται αποφασίζεται λαμβανομένων υπόψη των πιο κάτω παραγόντων:

- (α) του αριθμού των χρηστών που επηρεάζονται από τη διατάραξη της βασικής υπηρεσίας·
- (β) τη διάρκεια του συμβάντος·
- (γ) του γεωγραφικού εύρους της περιοχής που επηρεάζεται από το συμβάν·
- (δ) του αντίκτυπου του συμβάντος σε θέματα υγείας και ασφάλειας·
- (ε) του αντίκτυπου του συμβάντος στην εθνική ασφάλεια·
- (στ) του αντίκτυπου του συμβάντος στην οικονομία·
- (ζ) του αντίκτυπου του συμβάντος στην κοινωνική και πολιτική ευημερία·
- (η) του αντίκτυπου του συμβάντος στο φυσικό περιβάλλον.

(3) Η κοινοποίηση πρέπει να διαλαμβάνει-

- (α) το όνομα του φορέα ή/και του παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τις υπηρεσίες που παρέχει·
- (β) το χρόνο κατά τον οποίο έλαβε χώρα το συμβάν·
- (γ) τη διάρκεια του συμβάντος·
- (δ) πληροφόρηση αναφορικά με τη φύση και τον αντίκτυπο του συμβάντος·
- (ε) πληροφόρηση αναφορικά με την πιθανότητα, αν υπάρχει, ο αντίκτυπος από το συμβάν να υπερβεί τα διασυνοριακά όρια·

(στ) οποιαδήποτε άλλη πληροφορία που κρίνεται ότι θα υποβοηθούσε το έργο της Αρχής.

(4) (α) Ο φορέας ή/και ο παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλει να επιβλέπει τη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων και δικτύων που υποστηρίζουν τις ουσιώδεις υπηρεσίες που παρέχει και κάθε φορά που ανιχνεύει ένα συμβάν που επηρεάζει τη λειτουργία αυτή, να αξιολογεί εάν το συμβάν έχει σοβαρό αντίκτυπο, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Παραρτήματος Ι. Εάν το συμβάν κριθεί να έχει ή δύναται να έχει σοβαρό αντίκτυπο, ο φορέας ή/και ο παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλει να κοινοποιήσει το συμβάν στην Αρχή.

(β) Η αρχική αναφορά παρέχεται στην Αρχή-

(i) χωρίς οποιαδήποτε καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση όχι αργότερα από τις έξι (6) ώρες αφότου ο φορέας ή/και ο παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών λαμβάνει γνώση του συμβάντος· και

(ii) στον τύπο που διαλαμβάνεται ως Παράρτημα ΙΙ στην παρούσα Απόφαση, με τη συμπλήρωση όλων των πληροφοριών που είναι υποχρεωτικές για την αρχική αναφορά:

Νοείται ότι, εάν το συμβάν χρήζει άμεσης διαχείρισης από τον φορέα ή/και τον παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και άμεσης υποστήριξης από την Αρχή, ο φορέας ή/και ο παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών δύναται να παρέχει την αρχική αναφορά αμέσως.

(γ) Η τελική αναφορά παρέχεται στην Αρχή-

(i) εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την αποκατάσταση της λειτουργίας του δικτύου ή πληροφοριακού συστήματος που επηρεάστηκε· και

(ii) στον τύπο που διαλαμβάνεται ως Παράρτημα ΙΙ στην παρούσα Απόφαση, με τη συμπλήρωση όλων των απαραίτητων πληροφοριών:

Νοείται ότι, τα ως άνω χρονοδιαγράμματα δεν επηρεάζονται από τυχόν ενέργειες που ο φορέας ή/και ο παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα πρέπει να λαμβάνει κατά τη συνεργασία του με το Εθνικό CSIRT και για την αποτροπή μελλοντικών συμβάντων, οι οποίες προκύπτουν από τη διαχείριση του συμβάντος.

(δ) Ο φορέας ή/και ο παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναμένεται να υποβάλλει ενδιάμεση αναφορά σε περίπτωση που τα στοιχεία που έχει ήδη κοινοποιήσει στην Αρχή έχουν μεταβληθεί ουσιωδώς ή και σε περίπτωση που αδυνατεί να υποβάλει ολοκληρωμένη τελική αναφορά εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας παρά τις προσπάθειες του. Η υποβολή της ενδιάμεσης αναφοράς, γίνεται με τη συμπλήρωση όσο το δυνατό περισσότερων πληροφοριών στον τύπο που διαλαμβάνεται ως Παράρτημα ΙΙ στην παρούσα Απόφαση.

Όταν ο φορέας ή/και ο παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών υποβάλλει ενδιάμεση αναφορά, λόγω αδυναμίας υποβολής τελικής αναφοράς εντός του χρονικού πλαισίου που αναφέρεται πιο πάνω, ο φορέας ή/και ο παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλει να συνοδεύσει την ενδιάμεση αναφορά του με τεκμηριωμένη αιτιολόγηση για την καθυστέρηση υποβολής της τελικής αναφοράς, και να προσδιορίσει τον χρόνο υποβολής της τελικής αναφοράς. Η ενδιάμεση αναφορά σε καμία περίπτωση δεν αντικαθιστά την τελική.

(5) Η πληροφόρηση που παρέχεται από τον φορέα ή/και τον παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών περιορίζεται στην πληροφόρηση που αυτός ευλόγως και στο δοσμένο χρονικό στάδιο αναμένεται να γνωρίζει.

(6) Μετά τη λήψη της πληροφόρησης, η Αρχή οφείλει να αξιολογήσει ποια περαιτέρω ενέργεια χρειάζεται, αν χρειάζεται, αναφορικά με το συμβάν.

(7) Μετά τη λήψη της ως άνω πληροφόρησης, η Αρχή οφείλει να πληροφορήσει τις αρμόδιες αρχές ενός κράτους-μέλους, αν το συμβάν έχει σοβαρό αντίκτυπο στη συνέχιση της ουσιώδους υπηρεσίας που παρέχεται στο επηρεαζόμενο κράτος-μέλος.

(8) Μετά τη λήψη της κοινοποίησης, η Αρχή πληροφορεί-

(α) το φορέα ή/και τον παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που έδωσε την πληροφόρηση, για

οτιδήποτε σχετικό με το συμβάν, περιλαμβανομένης της διαχείρισής του, ώστε ο φορέας ή/και ο παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών να βοηθηθεί για να διαχειριστεί με τη σειρά του πιο αποτελεσματικά το συμβάν και να εμποδίσει τη μελλοντική του επανάληψη· και

(β) το κοινό για το συμβάν, ή/και ζητά από το φορέα ή/και τον παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών να ενημερώσει το κοινό για το συμβάν, το συντομότερο δυνατόν, σε περίπτωση που η Αρχή είναι της γνώμης ότι ενδείκνυται η εγρήγορση του κοινού για σκοπούς καλύτερης διαχείρισης του συμβάντος ή για να εμποδιστεί η μελλοντική του επανάληψη.

(9) Πριν η Αρχή πληροφορήσει το κοινό για το συμβάν, ή πριν ζητήσει από τον φορέα ή/και τον παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών να ενημερώσει το κοινό για το συμβάν, διαβουλεύεται με τον φορέα ή/και τον παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών που κοινοποίησε το συμβάν.

(10) Η Αρχή δεν είναι υπόχρεη να μοιραστεί, ως ανωτέρω, την πληροφόρηση εφόσον αυτή:

(α) περιλαμβάνει ευαίσθητη ή διαβαθμισμένη πληροφόρηση· ή

(β) η πληροφόρηση δυνατό να επηρεάσει την ασφάλεια ή τα εμπορικά συμφέροντα του φορέα ή/και του παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών·

Νοείται ότι, η τελική απόφαση για την παροχή πληροφόρησης, που αναφέρεται στις παραγράφους (7), (8) και (9) του παρόντος άρθρου, λαμβάνεται από την Αρχή.

(11) Χωρίς επηρεασμό των προνοιών του παρόντος άρθρου, οποιοσδήποτε φορέας ή/και παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών δύναται, προαιρετικά, να κοινοποιήσει στην Αρχή συμβάντα με λιγότερο σοβαρό αντίκτυπο από αυτόν που προσδιορίζεται στην παράγραφο (2) του παρόντος άρθρου. Για προαιρετικές κοινοποιήσεις συμβάντων αυτού του τύπου, οι φορείς ή/και οι παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών δύναται να υποβάλουν μόνο τα στοιχεία που είναι υποχρεωτικά για την αρχική αναφορά, όπως αναφέρεται στην παράγραφο (4) (β) του παρόντος άρθρου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ II - ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΕΙΣ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Κοινοποίηση  
συμβάντων από  
παροχείς ψηφιακών  
υπηρεσιών.

5. (1) Κάθε παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών έχει καθήκον να κοινοποιεί στην Αρχή οποιοδήποτε συμβάν, το οποίο έχει σημαντικό αντίκτυπο στη συνέχιση των υπηρεσιών που παρέχει.

(2) Η υποχρέωση κοινοποίησης εφαρμόζεται όταν ο παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών έχει πληροφόρηση που του επιτρέπει να αξιολογήσει αν το συμβάν έχει σημαντικό αντίκτυπο.

(3) Η πληροφόρηση πρέπει να διαλαμβάνει στοιχεία-

(α) αναφορικά με το όνομα του παροχέα και τις υπηρεσίες που παρέχει·

(β) ως προς το χρόνο κατά τον οποίο έλαβε χώρα το συμβάν·

(γ) αναφορικά με τη διάρκεια του συμβάντος·

(δ) αναφορικά με τη φύση και τον αντίκτυπο του συμβάντος·

(ε) αναφορικά με την πιθανότητα, αν υπάρχει ο αντίκτυπος από το συμβάν να υπερβεί τα διασυννοριακά όρια· και

(στ) άλλα στοιχεία που κρίνονται ότι θα υποβοηθήσουν το έργο της Αρχής.

(4) (α) Εάν ο παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών κρίνει ότι ένα συμβάν έχει ή δύναται να έχει σημαντικό αντίκτυπο, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Παραρτήματος I, ο παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών οφείλει να κοινοποιήσει το συμβάν στην Αρχή.

(β) Η αρχική αναφορά παρέχεται στην Αρχή-

(i) χωρίς οποιαδήποτε καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση όχι αργότερα από τις έξι (6) ώρες αφότου ο παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών λαμβάνει γνώση του συμβάντος· και

(ii) στον τύπο που διαλαμβάνεται ως Παράρτημα II στην παρούσα Απόφαση, με τη

συμπλήρωση όλων των πληροφοριών που είναι υποχρεωτικές για την αρχική αναφορά:

Νοείται ότι, εάν το συμβάν χρήζει άμεσης διαχείρισης από τον παροχέα ψηφιακών υπηρεσιών, και άμεσης υποστήριξης από την Αρχή, ο παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών δύναται να παρέχει την αρχική αναφορά αμέσως.

(γ) Η τελική αναφορά παρέχεται στην Αρχή-

(i) εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την αποκατάσταση της λειτουργίας του δικτύου ή πληροφοριακού συστήματος που επηρεάστηκε· και

(ii) στον τύπο που διαλαμβάνεται ως Παράρτημα II στην παρούσα Απόφαση, με τη συμπλήρωση όλων των απαραίτητων πληροφοριών.

Νοείται ότι, τα ως άνω χρονοδιαγράμματα δεν επηρεάζονται από τυχόν ενέργειες που ο παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών θα πρέπει να λαμβάνει κατά τη συνεργασία του με το Εθνικό CSIRT και για την αποτροπή μελλοντικών συμβάντων, οι οποίες προκύπτουν από τη διαχείριση του συμβάντος.

(δ) Ο παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών αναμένεται να υποβάλλει ενδιάμεση αναφορά σε περίπτωση που τα στοιχεία που έχει ήδη κοινοποιήσει στην Αρχή έχουν μεταβληθεί ουσιωδώς ή και σε περίπτωση που αδυνατεί να υποβάλει ολοκληρωμένη τελική αναφορά εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας παρά τις προσπάθειες του. Η υποβολή της ενδιάμεσης αναφοράς, γίνεται με τη συμπλήρωση όσο το δυνατό περισσότερων πληροφοριών στον τύπο που διαλαμβάνεται ως Παράρτημα II στην παρούσα Απόφαση.

Όταν ο παροχέας υποβάλλει ενδιάμεση αναφορά, λόγω αδυναμίας υποβολής τελικής αναφοράς εντός του χρονικού πλαισίου που αναφέρεται πιο πάνω, ο παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών οφείλει να συνοδεύσει την ενδιάμεση αναφορά του από τεκμηριωμένη αιτιολόγηση για την καθυστέρηση υποβολής της τελικής αναφοράς, και να προσδιορίσει τον χρόνο υποβολής της τελικής αναφοράς. Η ενδιάμεση αναφορά σε καμία περίπτωση δεν αντικαθιστά την τελική.

(5) Σύμφωνα με τις πρόνοιες του Παραρτήματος I, η σημασία του σημαντικού αντίκτυπου στις ως άνω υπηρεσίες αποφασίζεται λαμβανομένων υπόψη των πιο κάτω παραμέτρων-

(α) του αριθμού των χρηστών που επηρεάζονται από το συμβάν, ιδίως των χρηστών που εξαρτώνται από την υπηρεσία για την παροχή των δικών τους υπηρεσιών·

(β) τη διάρκεια του συμβάντος·

(γ) του γεωγραφικού εύρους της περιοχής που επηρεάζεται από το συμβάν·

(δ) την έκταση της διατάραξης της λειτουργίας της υπηρεσίας·

(ε) την έκταση του αντίκτυπου στις οικονομικές και κοινωνικές δραστηριότητες·

(στ) των διατάξεων του άρθρου 3 του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/151.

(6) Αν ένας φορέας ή/και παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών βασίζεται σε παροχέα ψηφιακών υπηρεσιών, ο φορέας ή/και παροχέας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ανάλογα με την περίπτωση, οφείλει επίσης να κοινοποιήσει στην Αρχή για το σοβαρό αντίκτυπο του συμβάντος στη συνέχιση των υπηρεσιών που παρέχει.

(7) Αν το κοινοποιούμενο συμβάν επηρεάζει ένα ή περισσότερα κράτη-μέλη, η Αρχή οφείλει να πληροφορήσει τις αρμόδιες αρχές των εν λόγω κρατών-μελών το ταχύτερο δυνατό.

(8) Η Αρχή δεν είναι υπόχρεη να μοιραστεί ως ανωτέρω την πληροφόρηση εφόσον αυτή-

(α) περιλαμβάνει ευαίσθητη ή διαβαθμισμένη πληροφόρηση· ή

(β) η πληροφόρηση δυνατό να επηρεάσει την ασφάλεια ή τα εμπορικά συμφέροντα παροχέα ψηφιακών υπηρεσιών.

(9) Μετά τη λήψη της κοινοποίησης, η Αρχή πληροφορεί-

(α) τον παροχέα ψηφιακών υπηρεσιών που έδωσε την πληροφόρηση για οτιδήποτε σχετικό με το συμβάν, περιλαμβανομένης της διαχείρισης του, ώστε ο παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών να βοηθήσει να διαχειριστεί με τη σειρά του πιο αποτελεσματικά το συμβάν και να εμποδίσει τη μελλοντική του επανάληψη· και

(β) το κοινό για το συμβάν, ή και ζητά από τον παροχέα ψηφιακών υπηρεσιών να ενημερώσει το κοινό για το συμβάν, το συντομότερο δυνατόν, αν σε περίπτωση που η Αρχή είναι της γνώμης ότι ενδείκνυται η εγρήγορση του κοινού για σκοπούς καλύτερης διαχείρισης του συμβάντος ή για να εμποδιστεί η μελλοντική του επανάληψη.

(10) Η Αρχή πληροφορεί το κοινό για το συμβάν που έχει σοβαρό αντίκτυπο στη συνέχιση των ψηφιακών υπηρεσιών αν-

(α) οι αρμόδιες αρχές, στο επηρεαζόμενο κράτος μέλος, έχουν κοινοποιήσει το συμβάν στην αρμόδια αρχή·

(β) η Αρχή έχει επί τούτοις διαβουλευθεί με τις αρμόδιες αρχές· και

(γ) η Αρχή έχει τη γνώμη ότι η κοινοποίηση δεν επηρεάζει αρνητικά την ασφάλεια ή τα εμπορικά συμφέροντα του παροχέα ψηφιακών υπηρεσιών:

Νοείται ότι, η τελική απόφαση για την παροχή πληροφόρησης, που αναφέρεται στις παραγράφους (7), (8), (9) και (10) του παρόντος άρθρου, λαμβάνεται από την Αρχή.

(11) Χωρίς επηρεασμό των προνοιών του παρόντος άρθρου, οποιοσδήποτε παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών δύναται, προαιρετικά, να κοινοποιήσει στην Αρχή συμβάντα με λιγότερο σημαντικό αντίκτυπο από αυτόν που προσδιορίζεται στην παράγραφο (2) του παρόντος άρθρου. Για προαιρετικές κοινοποιήσεις συμβάντων αυτού του τύπου, οι φορείς δύναται να υποβάλουν μόνο τα στοιχεία που είναι υποχρεωτικά για την αρχική αναφορά, όπως αναφέρεται στην παράγραφο (4)(β) του παρόντος άρθρου.

### ΜΕΡΟΣ III ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Κατευθυντήριες  
γραμμές για  
σκοπούς  
κοινοποίησης.

6. (1) Άνευ βλάβης ή επηρεασμού των προνοιών των άρθρων 4 και 5 της παρούσας Απόφασης, οι φορείς και οι παροχείς οφείλουν να αξιολογούν αν το συμβάν έχει σοβαρό ή/και σημαντικό αντίκτυπο στη συνέχιση των υπηρεσιών που παρέχουν, λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη τις πιο κάτω παραμέτρους:

(α) τον αριθμό των πληγέντων φυσικών ή νομικών προσώπων με τα οποία έχει συναφθεί σύμβαση για την παροχή της υπηρεσίας· ή

(β) τον αριθμό των θιγομένων χρηστών που έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία ιδίως με βάση προηγούμενα δεδομένα κίνησης και κατά πόσο το συμβάν έχει προκαλέσει σημαντικές υλικές ή μη υλικές ζημιές για τους χρήστες όπως σε σχέση με την υγεία, την ασφάλεια ή την περιουσιακή ζημία· ή

(γ) τη χρονική περίοδο από τη διατάραξη της κατάλληλης παροχής της υπηρεσίας μέχρι το χρόνο της αποκατάστασης· ή

(δ) τη διατάραξη της λειτουργίας της υπηρεσίας ως προς τη διαθεσιμότητα, την ακεραιότητα, την αυθεντικότητα ή την εμπιστευτικότητα των δεδομένων ή των συναφών υπηρεσιών της.

Αρίθμηση  
συμβάντων κτλ.

7. (1) Η Αρχή επιβεβαιώνει την παραλαβή της αρχικής/ενδιάμεσης/τελικής κοινοποίησης συμβάντος το αργότερο εντός μιας εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της. Σε περίπτωση κρίσιμων συμβάντων, ο χρόνος επιβεβαίωσης παραλαβής της κοινοποίησης καθορίζεται σε

κατευθυντήριες γραμμές που κοινοποιεί η Αρχή στους φορείς και τους παροχείς.

(2) Οι προβλεπόμενες στην παρούσα Απόφαση κοινοποιήσεις υποβάλλονται στο έντυπο που προνοείται στο Παράρτημα II της παρούσας Απόφασης. Το Παράρτημα αυτό υπόκειται σε τροποποιήσεις από την Αρχή η οποία και δημοσιεύει την εκάστοτε τροποποίηση στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

(3) Οι προβλεπόμενες, στην παρούσα Απόφαση, κοινοποιήσεις υποβάλλονται στην Αρχή ηλεκτρονικά, σε συγκεκριμένη πλατφόρμα που θα θέσει σε λειτουργία προς το σκοπό αυτό η Αρχή. Το περιεχόμενο του εντύπου της κοινοποίησης ορίζεται στο Παράρτημα II της Απόφασης:

Νοείται ότι, εάν για οποιοδήποτε λόγο, η ηλεκτρονική υποβολή της εκάστοτε κοινοποίησης, στη συγκεκριμένη πλατφόρμα, δεν είναι εφικτή, τότε το σχετικό έντυπο υποβάλλεται στην Αρχή κατόπιν συνεννόησης της Αρχής με τους φορείς και τους παροχείς.

(4) Οι ως άνω φορείς και παροχείς οφείλουν να βεβαιώνονται κάθε φορά, που υποβάλλουν αρχική/ενδιάμεση/τελική κοινοποίηση σύμφωνα με τις πρόνοιες της παρούσας Απόφασης, ότι η Αρχή έλαβε το σχετικό έντυπο που απέστειλαν. Για το λόγο αυτό πέραν των όσων ορίζονται ανωτέρω, οι φορείς και οι παροχείς οφείλουν να ενημερώνουν τηλεφωνικά την Αρχή για το υποβληθέν έντυπο, επικοινωνώντας με τον αριθμό που κοινοποιείται από την Αρχή.

Διευκρινήσεις.

8. Η Αρχή δύναται να ζητά περαιτέρω πληροφορίες και διευκρινήσεις επί των υποβληθέντων κοινοποιήσεων, εάν κρίνει ότι αυτό είναι απαραίτητο για την εκπλήρωση των καθηκόντων της. Για το λόγο αυτό οι φορείς και οι παροχείς οφείλουν να διατηρούν τις σχετικές πληροφορίες για είκοσι τέσσερις (24) μήνες.

Εξουσιοδοτημένα άτομα.

9. (1) Οι φορείς και οι παροχείς υποχρεούνται να κοινοποιήσουν στην Αρχή τα στοιχεία των ατόμων που είναι αρμόδια για την υποβολή των κοινοποιήσεων της παρούσας Απόφασης. Ειδικότερα, οι φορείς και οι παροχείς θα κοινοποιούν στην Αρχή τα ακόλουθα στοιχεία των αρμόδιων ατόμων: όνομα, επίθετο, τηλέφωνο ή τηλέφωνα επικοινωνίας μόνιμα διαθέσιμα (24/7), τηλεμοιότυπο και διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας:

Νοείται ότι, σε περίπτωση αντικατάστασης των ατόμων ή οποιασδήποτε μεταβολής στα στοιχεία τους, οι φορείς και οι παροχείς οφείλουν να ενημερώσουν αμέσως την Αρχή.

(2) Οι φορείς και οι παροχείς οφείλουν να υποβάλουν στην Αρχή τα στοιχεία που αναφέρονται στην παράγραφο (1) του παρόντος άρθρου, μέσα σε διάστημα είκοσι (20) εργάσιμων ημέρων από την έναρξη ισχύος της παρούσας Απόφασης.

Διοικητικές κυρώσεις.  
Κ.Δ.Π. 251/2021.

10. Χωρίς περιορισμό, των τυχόν αυστηρότερων διοικητικών κυρώσεων που μπορεί να προβλέψει ο Νόμος, η Αρχή μπορεί να επιβάλει διοικητικές κυρώσεις κατ' εφαρμογή της περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Απόφασης του 2021, ως αυτή τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.

#### ΜΕΡΟΣ IV Τελικές Διατάξεις

Τροποποιήσεις.

11. Η Αρχή δύναται με Απόφαση της να τροποποιεί και/ή να συμπληρώνει την παρούσα Απόφαση και τα Παραρτήματα της. Για την τροποποίηση ή συμπλήρωση της παρούσας Απόφασης, η Αρχή δύναται να προβαίνει σε δημόσια διαβούλευση. Η εκάστοτε τροποποίηση θα δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας και θα αναρτάται στην ιστοσελίδα της Αρχής.

Κατάργηση.

Κ.Δ.Π. 371/2013.

Κ.Δ.Π. 218/2019.

12. Από την ημερομηνία δημοσίευσης στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας της παρούσας Απόφασης, το περί της κοινοποίησης των παραβιάσεων ασφάλειας ή απώλειας ακεραιότητας δικτύων ή/και υπηρεσιών Διάταγμα του 2013 και η περί Ασφάλειας Δικτύων και Συστημάτων Πληροφοριών (Κοινοποίηση Συμβάντων) Απόφαση του 2019 καταργούνται και αντικαθίστανται με την παρούσα Απόφαση.

Έναρξη Ισχύος.

13. Η παρούσα Απόφαση τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσης της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - ΜΕΡΟΣ Ι

### ΦΟΡΕΙΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΦΟΡΕΙΣ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΕΙΣ ΔΙΚΤΥΩΝ Η/ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Στα πλαίσια καθοδήγησης των φορέων εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών, των φορέων κρίσιμων υποδομών πληροφοριών και των παροχέων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καταγράφονται οι πιο κάτω παράμετροι μαζί με το σκεπτικό τους για σκοπούς καθορισμού της σοβαρότητας ενός συμβάντος και του αντίκτυπού τους στις υπηρεσίες που παρέχονται.

Προκειμένου να κριθεί η σοβαρότητα ενός συμβάντος πρέπει, πρώτο, να αποφασιστεί κατά πόσο το συμβάν είναι κοινοποιήσιμο και, δεύτερο, να αναδειχθεί η κρισιμότητά του με κριτήριο τη δυνατότητα συνέχισης ή όχι της παρεχόμενης υπηρεσίας. Στηριζόμενοι στις πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη:

(α) ο αριθμός των χρηστών που επηρεάζονται από το συμβάν (εξαιρουμένης της απώλειας ζωής). Ο αριθμός των επηρεαζόμενων χρηστών ως ποσοστό του πληθυσμού μιας χώρας συνιστά χρήσιμο και καθοριστικό στοιχείο για τη σοβαρότητα του αντίκτυπου ενός συμβάντος,

(β) η διάρκεια του συμβάντος με την έννοια του διαρρέυσαντος χρόνου, σε λεπτά ή ώρες, καθ' ον χρόνο το συμβάν συνεχίζεται. Η διάρκεια ενός συμβάντος προσδιορίζει την έκταση επηρεασμού χρήσιμων τομέων της κοινωνικής και οικονομικής δράσης. Η διάρκεια του συμβάντος αποκαλύπτει επίσης, στοιχεία αναφορικά με τη φύση του και τη δυνατότητα αποτελεσματικής διαχείρισής του. Η παρεχόμενη υπηρεσία θεωρείται ως διακοπείσα μέχρις ότου αποκατασταθεί και αφού διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, διαθεσιμότητα και αυθεντικότητά της,

(γ) η γεωγραφική έκταση που επηρεάζεται από το συμβάν. Ο καθορισμός της έκτασης αυτής αναδεικνύει τη σοβαρότητα του συμβάντος με το σκεπτικό ότι η μεγαλύτερη γεωγραφική έκταση προκαθορίζει τη σοβαρότητα του αντίκτυπου και κατά πόσο το συμβάν υπερβαίνει τα διασυνοριακά όρια,

(δ) ο αντίκτυπος ενός συμβάντος σε θέματα ασφάλειας και υγείας. Η παράμετρος αυτή στοχεύει στον καθορισμό των χρηστών, ως ποσοστό του πληθυσμού, που έχει επηρεαστεί από το συμβάν, επιβεβαιώνει τη σοβαρότητά του και προσδιορίζει την προτεραιότητά του ως θέμα αντιμετώπισης αφότου κοινοποιείται, και

(ε) την έκταση της διατάραξης της παρεχόμενης υπηρεσίας. Από την έκταση αυτή αναδεικνύεται η σοβαρότητα του συμβάντος και για σκοπούς επιμέτρησής της λαμβάνεται υπόψη ο αριθμός των επιμέρους στόχων ασφάλειας που έχουν επηρεαστεί όπως είναι η εμπιστευτικότητα, η ακεραιότητα, η αυθεντικότητα και η διαθεσιμότητα της επηρεαζόμενης υπηρεσίας.

Στον πιο κάτω πίνακα καταγράφονται οι παράμετροι και οι μετρήσεις που αποτελούν τα κατώτερα επίπεδα αντικτύπου για την κοινοποίηση ενός συμβάντος, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, στην Αρχή. Η διαλαμβανόμενη πληροφόρηση διευκρινίζει, συνάμα, την επείγουσα μορφή ενός συμβάντος, τη σοβαρότητα και την προτεραιότητά του και εμπεριέχει όλες τις κατά το δυνατό παραμέτρους για την όλη διαχείρισή του:

| Παράμετρος                                                                               | Επιμέτρηση                                                                                                           | Κατώτερα επίπεδα για σκοπούς κοινοποίησης                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Όταν οι χρηστώρες του συμβάντος υπερβαίνουν τα κατώτατα επίπεδα για σκοπούς κοινοποίησης | Υπολογισμός χρηστωρών ως το γινόμενο του αριθμού των χρηστών που επηρεάζονται επί τη διάρκεια του συμβάντος σε ώρες. | Κάθε συμβάν κατά το οποίο η συνέχεια της υπηρεσίας που παρέχεται από τον φορέα επηρεάζεται για πάνω από 5000 χρηστώρες.<br><br>Κάθε συμβάν κατά το οποίο η συνέχεια της υπηρεσίας που παρέχεται από παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθορίζεται για πάνω από 20,000 χρηστώρες<br><br>Ως συνέχεια της υπηρεσίας ορίζεται η δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας σε αποδεκτά επίπεδα εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας, διαθεσιμότητας και αυθεντικότητας. |
| Γεωγραφική έκταση συμβάντος εφόσον υπερβαίνει το οριζόμενο κατώτατο όριο                 | Επηρεασθείσες διοικητικές / γεωγραφικές περιοχές                                                                     | Κάθε συμβάν που κατ' ελάχιστο επηρεάζει μια ή περισσότερες δημοτικές αρχές ή κοινότητες στην ολότητά τους.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                    |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Αντίκτυπος συμβάντος σε θέματα ασφάλειας και υγείας εφόσον υπερβαίνει τα κατώτατα επίπεδα για σκοπούς κοινοποίησης | Αριθμός ατόμων, ως ποσοστό πληθυσμού, που έχει τραυματιστεί σοβαρά ή επηρεαστεί μόνιμα ως αποτέλεσμα της διακοπής της ουσιαστικής υπηρεσίας από το συμβάν. | Κάθε συμβάν όπου έχουν τραυματιστεί σοβαρά ή επηρεαστεί μόνιμα κατ' ελάχιστο 0.0005% του πληθυσμού (5 άτομα).<br><br>Σε περίπτωση θανάτου το περιστατικό κρίνεται αυτομάτως κοινοποιήσιμο.                                                                                                                                                   |
| Έκταση επηρεασμού μιας λειτουργούσας υπηρεσίας εφόσον υπερβαίνει το οριζόμενο κατώτατο όριο κοινοποίησης           | Ο αριθμός των επιμέρους στόχων ασφάλειας (εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, αυθεντικότητα, διαθεσιμότητα) που έχουν επηρεαστεί από το συμβάν                  | Κάθε συμβάν που κατ' ελάχιστο επηρεάζει έναν στόχο ασφάλειας.<br><br>Το κριτήριο αυτό αναμένεται να χρησιμοποιείται από ΦΕΒΥ/ΦΚΥΠ ο αντίκτυπος των συμβάντων που αντιμετωπίζουν οι οποίοι δε μπορεί να επιμετρηθεί μέσω των υπόλοιπων κριτηρίων.                                                                                             |
| Αν υπάρχουν άλλες σοβαρές επιπτώσεις.                                                                              | ΝΑΙ / ΟΧΙ                                                                                                                                                  | Κάθε συμβάν όπου:<br><br>(1) υπήρξε αντίκτυπος σε συστήματα προειδοποίησης του κοινού·<br><br>(2) υπήρξε κάλυψη σε μέσα μαζικής ενημέρωσης·<br><br>(3) προκάλεσε σημαντικές οικονομικές ή/και άλλες ζημιές·<br><br>(4) προκάλεσε επιπτώσεις σε σημαντικές ημέρες (π.χ. την ημέρα εκλογών)·<br><br>(5) επηρέασε πολιτικά εκτεθειμένα πρόσωπα. |

Σημειώνεται ότι, είναι μέγιστης σημασίας, στην περίπτωση καταστροφικών συμβάντων, η εξασφάλιση της αδιάκοπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπως είναι ενδεικτικά οι κλήσεις στον αριθμό 112 ή σε εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης ή/και σε εναρμονισμένους αριθμούς για εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος όπως είναι οι αριθμοί της σειράς 116xxx, ως αυτοί αναφέρονται στο περί Αριθμοδότησης (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Διάταγμα του 2018 – Κ.Δ.Π. 63/2018, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.

Σημειώνεται περαιτέρω ότι, στην πληροφόρηση που θα κοινοποιείται στην Αρχή, θα πρέπει να γίνεται εκτίμηση για τυχόν επηρεασμό των πιο κάτω:

- Έκταση του αντικτύπου στη δημόσια ασφάλεια και δημόσια προστασία, με εκτίμηση κατά πόσο το συμβάν έχει ή δύναται να προκαλέσει κίνδυνο στη δημόσια ασφάλεια και δημόσια προστασία. Η κοινοποίηση του συμβάντος στην Αρχή επαφίεται στην τελευταία να λάβει τα νομοσυστάμενα μέτρα προς την κατεύθυνση των καθ' ύλην αρμοδίων της Κυπριακής Δημοκρατίας, εκδίδοντας τις αναγκαίες οδηγίες στους επηρεαζόμενους φορείς ή/και παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο.
- Έκταση του αντικτύπου στην οικονομία, με εκτίμηση κατά πόσο το συμβάν έχει ή δύναται να έχει πραγματικές οικονομικές επιπτώσεις στον ίδιο φορέα ή/και τον παροχέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και σε άλλα φυσικά ή/και νομικά πρόσωπα ή που επηρεάζουν βασικούς τομείς οικονομικής δραστηριότητας της χώρας.
- Έκταση του αντικτύπου στην κοινωνική και πολιτική ευημερία, με εκτίμηση κατά πόσο το συμβάν έχει ή δύναται να έχει πραγματικές επιπτώσεις στην ποιότητα κοινωνικής ζωής, στη δημόσια εμπιστοσύνη και ομαλή διαβίωση και στη δυνατότητα του κράτους να διασφαλίσει την κοινωνική ευημερία και το επίπεδο ζωής και εμπιστοσύνης του κοινού.
- Έκταση του αντικτύπου στο φυσικό περιβάλλον, με εκτίμηση κατά πόσο το συμβάν έχει ή δύναται να έχει πραγματικές επιπτώσεις σε φυσικούς πόρους όπως ύδατα, ατμόσφαιρα και φυσικό περιβάλλον.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - ΜΕΡΟΣ ΙΙ

### ΠΑΡΟΧΕΙΣ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Για σκοπούς καθοδήγησης των παροχών ψηφιακών υπηρεσιών, καταγράφονται οι πιο κάτω παράμετροι που θέτουν σε εφαρμογή την υποχρέωση κοινοποίησης ενός συμβάντος αναφορικά με τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες. Για τους ίδιους σκοπούς θα ήταν βοηθητικό να λαμβάνονται υπόψη οι πιο κάτω επεξηγήσεις στις κατά περίπτωση παραμέτρους:

(α) ο αριθμός των χρηστών που επηρεάζονται από το συμβάν. Ο αριθμός των επηρεαζόμενων χρηστών συνιστά χρήσιμο και καθοριστικό στοιχείο για τη σοβαρότητα του αντίκτυπου ενός συμβάντος.

(β) η διάρκεια του συμβάντος με την έννοια του διαρρεύσαντος χρόνου, σε λεπτά ή ώρες, καθ' ον χρόνο το συμβάν συνεχίζεται η διάρκεια ενός συμβάντος προσδιορίζει την έκταση επηρεασμού χρήσιμων τομέων της κοινωνικής και οικονομικής δράσης. Η διάρκεια του συμβάντος αποκαλύπτει επίσης, στοιχεία αναφορικά με τη φύση και τη δυνατότητα αποτελεσματικής διαχείρισής του και η παρεχόμενη υπηρεσία θεωρείται ως διακοπείσα μέχρις ότου αποκατασταθεί και αφού διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, διαθεσιμότητα και αυθεντικότητά της.

(γ) η έκταση της διατάραξης της παρεχόμενης υπηρεσίας. Από την έκταση αυτή αναδεικνύεται η σοβαρότητα του συμβάντος και για σκοπούς επιμέτρησής της λαμβάνεται υπόψη ο αριθμός των επιμέρους στόχων ασφάλειας που έχουν επηρεαστεί όπως είναι η εμπιστευτικότητα, η ακεραιότητα, η αυθεντικότητα και η διαθεσιμότητα της επηρεαζόμενης υπηρεσίας.

(δ) η έκταση του αντίκτυπου συγκεκριμένα, σε θέματα εθνικής ασφάλειας, δημόσιας προστασίας, κινδύνου απώλειας ανθρώπινων ζωών.

(ε) οι υλικές ζημιές ως αποτέλεσμα του συμβάντος. Ο υπολογισμός των υλικών ζημιών που έχουν προκληθεί από το συμβάν αναδεικνύει τη σοβαρότητα του συμβάντος.

Στον πιο κάτω Πίνακα καταγράφονται οι παράμετροι και οι μετρήσεις που αποτελούν τα κατώτερα επίπεδα αντικτύπου για την κοινοποίηση ενός συμβάντος, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, στην Αρχή:

| Παράμετρος                                                                                                                                             | Επιμέτρηση                                                                                                                                                                                         | Κατώτατα επίπεδα για σκοπούς κοινοποίησης                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Όταν οι χρηστούρες του συμβάντος υπερβαίνουν τα κατώτατα επίπεδα για σκοπούς κοινοποίησης.                                                             | Υπολογισμός χρηστωρών ως το γινόμενο του αριθμού των χρηστών που επηρεάζονται επί τη διάρκεια του συμβάντος σε ώρες.                                                                               | Η υπηρεσία που παρέχεται από πάροχο ψηφιακών υπηρεσιών δεν ήταν διαθέσιμη για περισσότερες από 5 000 000 χρηστούρες. Ο όρος χρηστούρα αναφέρεται στο πλήθος των θιγόμενων χρηστών στην Ένωση επί χρονικό διάστημα εξήντα λεπτών.                                                                                                                                              |
| Έκταση επηρεασμού μιας λειτουργούσας υπηρεσίας σε σχέση με τον αριθμό επηρεαζόμενων χρηστών εφόσον υπερβαίνει το οριζόμενο κατώτατο όριο κοινοποίησης. | Έκταση επηρεασμού επιμέρους στόχων ασφάλειας (εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, αυθεντικότητα, διαθεσιμότητα) που έχουν επηρεαστεί από το συμβάν σε συνδυασμό με τον αριθμό χρηστών που επηρεάζονται. | Το συμβάν είχε ως αποτέλεσμα την απώλεια της ακεραιότητας, της αυθεντικότητας, ή της εμπιστευτικότητας των αποθηκευμένων ή μεταδοθέντων ή των επεξεργασμένων δεδομένων ή τις συναφείς υπηρεσίες που προσφέρονται ή είναι προσβάσιμες μέσω συστήματος δικτύου και πληροφοριών του παρόχου ψηφιακών υπηρεσιών, επηρεάζοντας περισσότερους από 100 000 χρήστες εντός της Ένωσης. |
| Έκταση του αντικτύπου στην δημόσια ασφάλεια, δημόσια προστασία ή ανθρώπινη ζωή.                                                                        | Εκτίμηση κινδύνου που προκάλεσε το συμβάν στη δημόσια ασφάλεια, δημόσια προστασία ή ανθρώπινη ζωή.                                                                                                 | Το συμβάν προκάλεσε κίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια, τη δημόσια προστασία ή κίνδυνο απώλειας ανθρώπινων ζωών.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Έκταση υλικής ζημιάς ως αποτέλεσμα του συμβάντος.                                                                                                      | Εκτίμηση κόστους υλικών ζημιών που προέκυψαν λόγω του συμβάντος σε τουλάχιστον ένα χρήστη.                                                                                                         | Το συμβάν έχει προκαλέσει υλικές ζημιές σε τουλάχιστον έναν χρήστη στην Ένωση, εφόσον η ζημία που προκλήθηκε στον εν λόγω χρήστη υπερβαίνει το 1 000 000 EUR                                                                                                                                                                                                                  |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II  
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΝΤΥΠΟΥ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ

Το παρόν έντυπο προορίζεται να χρησιμοποιηθεί από τους φορείς εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών («ΦΕΒΥ»), τους φορείς κρίσιμων υποδομών πληροφοριών («ΦΚΥΠ»), τους παροχείς δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών («ΠΗΕ») και τους παροχείς ψηφιακών υπηρεσιών («ΠΨΥ») για σκοπούς κοινοποίησης συμβάντων, στην Αρχή Ψηφιακής Ασφάλειας («ΑΨΑ»), που επηρεάζουν πληροφοριακά συστήματα και δίκτυα που υποστηρίζουν τις ουσιαστικές υπηρεσίες που παρέχουν. Το ίδιο έντυπο αναμένεται να χρησιμοποιείται και για τα τρία είδη αναφοράς που προσδιορίζονται στην Απόφαση (αρχική, ενδιάμεση, τελική). Αυτό το έντυπο μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί από ΦΕΒΥ/ΦΚΥΠ/ΠΗΕ/ΠΨΥ (ή άλλες οντότητες) για σκοπούς κοινοποίησης συμβάντων στην Αρχή Ψηφιακής Ασφάλειας σε εθελοντική βάση.

Για σκοπούς αρχικής αναφοράς όλες οι κατηγορίες που δηλώνονται ως υποχρεωτικές θα πρέπει να συμπληρωθούν, μαζί με όποιες άλλες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην αναφέρουσα οντότητα κατά το χρόνο υποβολής της αρχικής αναφοράς. Όπου ο φορέας ή/και ο παροχέας δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και ο παροχέας ψηφιακών υπηρεσιών δεν μπορεί να συμπληρώσει ακριβή στοιχεία, πρέπει να επισημαίνει ότι η πληροφορία που δίνεται αποτελεί εκτίμηση. Όταν ένα πεδίο δεν ισχύει, αυτό πρέπει να σημειώνεται με "Δεν Ισχύει", διαφορετικά το πεδίο θεωρείται κενό.

Δυνάμει των παραγράφων (2) και (3) του άρθρου 7 της παρούσας Απόφασης, το περιεχόμενο του παρόντος εντύπου ισχύει και στην περίπτωση όπου οι κοινοποιήσεις περιστατικών κυβερνοασφάλειας ή/και ψηφιακής ασφάλειας υποβάλλονται ηλεκτρονικά, σε συγκεκριμένη πλατφόρμα που θα θέσει σε λειτουργία προς το σκοπό αυτό η Αρχή:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο η ηλεκτρονική υποβολή της κοινοποίησης στη συγκεκριμένη πλατφόρμα δεν είναι εφικτή, τότε το σχετικό έντυπο υποβάλλεται στην Αρχή κατόπιν συνεννόησης της Αρχής με τους φορείς εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών, φορείς κρίσιμων υποδομών πληροφοριών, τους παροχείς δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τους παροχείς ψηφιακών υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που η κοινοποίηση του περιστατικού υποβάλλεται ηλεκτρονικά, σε συγκεκριμένη πλατφόρμα που θα θέσει σε λειτουργία προς το σκοπό αυτό η Αρχή, η υπογραφή όπως προνοείται στο έντυπο του παρόντος Παραρτήματος αντικαθίσταται με την προσθήκη ενός πλαισίου ελέγχου (check-box) το οποίο θα αναφέρει το εξής: «Δηλώνω υπεύθυνα και αποδέχομαι ότι οι πληροφορίες που έχω καταχωρίσει είναι ορθές και αναλαμβάνω την ευθύνη για το περιεχόμενο της παρούσας κοινοποίησης»:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που η κοινοποίηση του περιστατικού υποβάλλεται ηλεκτρονικά, σε συγκεκριμένη πλατφόρμα που θα θέσει σε λειτουργία προς το σκοπό αυτό η Αρχή, οι φορείς εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών, οι φορείς κρίσιμων υποδομών πληροφοριών, οι παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και οι παροχείς ψηφιακών υπηρεσιών θα έχουν τη δυνατότητα εκτύπωσης της κοινοποίησης και στο τέλος της κάθε σελίδας του εντύπου κοινοποίησης θα αναφέρει ότι «Το παρόν έγγραφο εκδίδεται αυτόματα από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Αρχής Ψηφιακής Ασφάλειας και είναι έγκυρο χωρίς υπογραφή. Έχει παραχθεί από τα δεδομένα τα οποία έχουν δηλωθεί υπεύθυνα στην Αρχή».

ΕΝΤΥΠΟ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΡΧΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ - (Υποχρεωτική για κάθε κοινοποίηση)

|               |  |                    |  |
|---------------|--|--------------------|--|
| Έκθεση απο:   |  | Αρ. τηλεφώνου:     |  |
| Τίτλος/ρόλος: |  | Ηλεκτρ. Διεύθυνση: |  |
| Υπογραφή:     |  | Έκθεση προς:       |  |

|                     |             |           |            |
|---------------------|-------------|-----------|------------|
| Είδος κοινοποίησης: | Αρχική      | Ενδιάμεση | Τελική     |
| Τύπος Κοινοποίησης: | Υποχρεωτική |           | Εθελοντική |

| ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΜΒΑΝ (ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ)                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Όνομα Οργανισμού:                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Εσωτερικός αριθμός συμβάντος:        |                                      |
| Επηρεασθείσες ουσιώδεις υπηρεσίες:                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ημερομηνία και ώρα εντοπισμού:       |                                      |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ημερομηνία και ώρα υποβολής έκθεσης: |                                      |
| Είδος συμβάντος:<br>(Κυβερνοασφάλειας/<br>Μη-Κυβερνοασφάλειας /<br>και τα δύο)                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                      |
| Τρέχουσα κατάσταση συμβάντος:<br>(Εντοπισθέν/πιθανόν)                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                      |
| Στάδιο συμβάντος:<br>(Σε εξέλιξη/ Σε εξέλιξη αλλά υπό έλεγχο/<br>Τερματισθέν)                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                      |
| Ουσιώδεις υπηρεσίες οι οποίες έχουν επηρεαστεί.                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                      |
| Αριθμός χρηστωρών, κατά τις οποίες επηρεάστηκε η συνέχεια παροχής της υπηρεσίας<br><br>(Αναφέρετε αριθμό χρηστών και διάρκεια συμβάντος, σε ώρες) |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                      |
| Γεωγραφική έκταση συμβάντος                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                      |
| Υπήρχαν σοβαροί τραυματισμοί ή απώλεια ανθρώπινης ζωής ως αποτέλεσμα του συμβάντος;                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                      |
| ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟ ΛΟΓΩ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      | Υποχρεωτικό στην αρχική κοινοποίηση; |
| Είδος συμβάντος κυβερνοασφάλειας:<br>(Κυβερνοεπίθεση/<br>Βλάβη συστήματος/<br>Άλλο είδος - Να δοθούν λεπτομέρειες)                                | <input type="checkbox"/> Κυβερνοεπίθεση (Cyber attack)<br><input type="checkbox"/> Βλάβη Συστήματος (System failure)<br><input type="checkbox"/> Άλλη αιτία .....                                                                                                           |                                      | ✓                                    |
| Κύρια αιτία:                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> Συντήρηση Συστήματος (System maintenance / misconfiguration)<br><input type="checkbox"/> Βλάβη Συστήματος (System failure)<br><input type="checkbox"/> Λογισμικό Σφάλμα (Software error)<br><input type="checkbox"/> Ανθρώπινο λάθος (Human Error) |                                      | ✓                                    |

|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> Κυβερνοεπίθεση (Cyber attack)<br><input type="checkbox"/> Άλλη αιτία .....                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |  |
| Δευτερεύουσα αιτία (Εφόσον υφίσταται):                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> Συντήρηση Συστήματος (System maintenance / misconfiguration)<br><input type="checkbox"/> Βλάβη Συστήματος (System failure)<br><input type="checkbox"/> Λογισμικό Σφάλμα (Software error)<br><input type="checkbox"/> Ανθρώπινο λάθος (Human Error)<br><input type="checkbox"/> Κυβερνοεπίθεση (Cyber attack)<br><input type="checkbox"/> Άλλη αιτία ..... | ✓                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                          |  |
| Επηρεασθέντα συστήματα: (π.χ. servers)                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                          |  |
| Ζητείται βοήθεια από το CSIRT-CY; (Προσδιορίστε τις ανάγκες σας):                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                          |  |
| ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΚΥΒΕΡΝΟΕΠΙΘΕΣΗΣ                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |  |
| Είδος επίθεσης (Εφόσον έχει καθοριστεί):                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> Virus<br><input type="checkbox"/> Trojan<br><input type="checkbox"/> Botnet<br><input type="checkbox"/> DoS / DDoS<br><input type="checkbox"/> Malware<br><input type="checkbox"/> Port Scan                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> Spam<br><input type="checkbox"/> Phishing<br><input type="checkbox"/> Bounce<br><input type="checkbox"/> Pharming<br><input type="checkbox"/> Probe<br><input type="checkbox"/> Crack | <input type="checkbox"/> Copyright<br><input type="checkbox"/> Advanced Persistent Threat<br><input type="checkbox"/> Unknown<br><input type="checkbox"/> Other<br><input type="checkbox"/> -----<br>--- |  |
| Επηρεασθέντα συστήματα - Λεπτομέρειες:*<br><br>(Αν οι λεπτομέρειες αυτές δε μπορούν να καθοριστούν για το επηρεασθέν σύστημα, να δοθούν οι απαραίτητες πληροφορίες στην ενότητα των Γενικών Πληροφοριών) | IP Address:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                          | DNS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                          | Additional Artifacts (MD5, Location, Executable Names, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                          | Operating System:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |  |
| Πηγή της επίθεσης (Εφόσον έχει καθοριστεί):                                                                                                                                                              | IP Address:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                          | DNS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |  |

| ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟ ΑΠΟ ΣΥΜΒΑΝ ΜΗ-ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ              |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                               | Υποχρεωτικό στην αρχική κοινοποίηση; |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Κύρια αιτία:                                            | <input type="checkbox"/> Κομμένο καλώδιο<br><input type="checkbox"/> Κλεμμένο καλώδιο<br><input type="checkbox"/> Φυσική καταστροφή (πλημμύρα, χιόνι, καταιγίδα)<br><input type="checkbox"/> Συντήρηση<br><input type="checkbox"/> Μέτρο πολιτικής/Διαδικαστική βλάβη συστήματος | <input type="checkbox"/> Υπερφόρτωση<br><input type="checkbox"/> Φυσική Επίθεση<br><input type="checkbox"/> Power surge<br><input type="checkbox"/> Διακοπή ρεύματος<br><input type="checkbox"/> Ανθρώπινο λάθος<br><input type="checkbox"/> Άλλη αιτία ..... | ✓                                    |
| Δευτερεύουσα αιτία (Εφόσον υφίσταται):                  | <input type="checkbox"/> Κομμένο καλώδιο<br><input type="checkbox"/> Κλεμμένο καλώδιο<br><input type="checkbox"/> Φυσική καταστροφή (πλημμύρα, χιόνι, καταιγίδα)<br><input type="checkbox"/> Συντήρηση<br><input type="checkbox"/> Μέτρο πολιτικής/Διαδικαστική βλάβη συστήματος | <input type="checkbox"/> Υπερφόρτωση<br><input type="checkbox"/> Φυσική Επίθεση<br><input type="checkbox"/> Power surge<br><input type="checkbox"/> Διακοπή ρεύματος<br><input type="checkbox"/> Ανθρώπινο λάθος<br><input type="checkbox"/> Άλλη αιτία ..... | ✓                                    |
| Επηρεασθέντα συστήματα: (π.χ. servers, γεννήτριες κλπ.) |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓                                    |

| ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ                                                                         |  | Υποχρεωτικό στην αρχική κοινοποίηση; |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------|
| Περιγραφή συμβάντος:                                                                           |  | ✓                                    |
| Εντοπισμός συμβάντος: (Πώς εντοπίστηκε το συμβάν;)                                             |  | ✓                                    |
| Διάρκεια συμβάντος: (αναφέρετε χρόνο έναρξης και χρόνο πλήρους αποκατάστασης, αν είναι εφικτό) |  | ✓                                    |
| Υπάρχει οποιοσδήποτε γνωστός / πιθανός διασυννοριακός αντίκτυπος;                              |  | ✓                                    |

|                                                                                                                         |  |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|
| Ενέργειες που έγιναν<br>αφότου ανιχνεύθηκε το<br>συμβάν:                                                                |  | ✓ |
| Ποιες άλλες αρχές<br>έχουν ενημερωθεί;                                                                                  |  | ✓ |
| Επόμενες ενέργειες:                                                                                                     |  | ✓ |
| ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟ ΤΟΥ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ                                                                             |  |   |
| Υπηρεσίες/ Συστήματα/<br>Πληροφορία που έχει<br>επηρεαστεί:                                                             |  |   |
| Ιδιοκτήτης Συστήματος/<br>Παρεχόμενης<br>υπηρεσίας:                                                                     |  |   |
| Διαχειριστής<br>Συστήματος/<br>Υποδομής:                                                                                |  |   |
| Αντίκτυπος συμβάντος/<br>συμβάντων ως προς<br>την παροχή της<br>υπηρεσίας:                                              |  |   |
| Επηρεασθέντα<br>στοιχεία υποδομής<br>(assets):                                                                          |  |   |
| Άλλες παρεχόμενες<br>υπηρεσίες που δυνατό<br>να έχουν επηρεαστεί:                                                       |  |   |
| Εξαρτώμενες<br>οντότητες που έχουν<br>επηρεαστεί:                                                                       |  |   |
| Έκταση του<br>αντικτύπου στη<br>δημόσια ασφάλεια και<br>δημόσια προστασία<br>(π.χ. υπήρξε<br>αντίκτυπος σε<br>συστήματα |  |   |

|                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| προειδοποιήσεως του κοινού;)                                                                                                                                                                             |  |  |
| Έκταση του αντικτύπου στην οικονομία (π.χ. το συμβάν είχε σημαντικές οικονομικές ή άλλες ζημιές;)                                                                                                        |  |  |
| Έκταση του αντικτύπου στην κοινωνική και πολιτική ευημερία (π.χ. 1. το συμβάν προκάλεσε επιπτώσεις σε σημαντικές ημέρες, όπως την ημέρα των εκλογών, 2. το συμβάν επηρέασε πολιτικά εκτεθειμένα πρόσωπα) |  |  |
| Έκταση του αντικτύπου στο φυσικό περιβάλλον                                                                                                                                                              |  |  |
| ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΑΝΑΦΟΡΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ                                                                                                                                                              |  |  |
| Έχουν ενεργοποιηθεί τα BCP/ DRPs; Αν ναι, ποια σημεία των σχετικών σχεδίων;                                                                                                                              |  |  |
| Χρόνος που χρειάστηκε για την αποκατάσταση:                                                                                                                                                              |  |  |
| ΑΠΟΚΟΜΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ ΜΕΤΑ ΤΟ ΣΥΜΒΑΝ                                                                                                                                                                          |  |  |
| Ενέργειες προκειμένου να μειωθεί η πιθανότητα επανάληψης του συμβάντος ή και οι επιπτώσεις του σε περίπτωση που επαναληφθεί:                                                                             |  |  |
| Διδάγματα (Μέτρα ασφάλειας που θα μπορούσαν να είχαν αποτρέψει το συμβάν, επιπρόσθετα μέτρα και διαδικασίες που θα εφαρμοστούν μακροπρόθεσμα):                                                           |  |  |

|                             |  |  |
|-----------------------------|--|--|
|                             |  |  |
| ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΧΟΛΙΑ |  |  |
|                             |  |  |

| ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ<br>(ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΜΟΝΟ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΕΙΣ ΔΙΚΤΥΩΝ Η/ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Υπηρεσίες που επηρεάστηκαν:                                                                                     | <input type="checkbox"/> Σταθερή τηλεφωνία (PSTN, ISDN, VOIP, ...)<br><input type="checkbox"/> Κινητή τηλεφωνία (SMS, 2G, 3G, 4G, 5G, ...)<br><input type="checkbox"/> Over the top υπηρεσίες (ανταλλαγή μηνμάτων, συνομιλίες, βίντεο, e-mail, ...)<br><input type="checkbox"/> Σταθερή σύνδεση διαδικτύου (DSL, satellite, cable)<br><input type="checkbox"/> Κινητή σύνδεση διαδικτύου (GPRS, 2G, 3G, 4G, 5G, ...)<br><input type="checkbox"/> Επικοινωνία μηχανής-με-μηχανή (M2M) (5G, URLCC, MTC)<br><input type="checkbox"/> Τηλεοπτικό δίκτυο μετάδοσης (τηλεόραση, ραδιόφωνο, ...)<br><input type="checkbox"/> Άλλο (Παρακαλώ εξηγήστε) :<br><br>..... |
| Περισσότερες πληροφορίες (αν υπάρχουν):                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Περιγραφή κύριας αιτίας που προκάλεσε το περιστατικό:                                                           | <input type="checkbox"/> Αποτυχία συστημάτων (αστοχία λογισμικού ή υλικού)<br><input type="checkbox"/> Ανθρώπινο Λάθος (ανθρώπινο λάθος, παράβλεψη)<br><input type="checkbox"/> Κακόβουλη ενέργεια (κυβερνοεπίθεση, υλική επίθεση, επίθεση άρνησης υπηρεσιών)<br><input type="checkbox"/> Φυσικά φαινόμενα<br><input type="checkbox"/> Αποτυχία από τρίτο μέρος<br><input type="checkbox"/> Άλλο (Παρακαλώ εξηγήστε) :<br><br>.....                                                                                                                                                                                                                           |
| Περισσότερες πληροφορίες (αν υπάρχουν):                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Τεχνολογία που επηρεάστηκε:</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Καλώδια</li> <li><input type="checkbox"/> DSL</li> <li><input type="checkbox"/> E-mail</li> <li><input type="checkbox"/> Οπτικές ίνες</li> <li><input type="checkbox"/> GPRS/EDGE</li> <li><input type="checkbox"/> GSM</li> <li><input type="checkbox"/> Instant messaging protocol</li> <li><input type="checkbox"/> LTE</li> <li><input type="checkbox"/> MTC</li> <li><input type="checkbox"/> PSTN</li> <li><input type="checkbox"/> Signal protocol</li> <li><input type="checkbox"/> UMTS</li> <li><input type="checkbox"/> URLLC</li> <li><input type="checkbox"/> VoIP</li> <li><input type="checkbox"/> Διαδίκτυο/εφαρμογή</li> <li><input type="checkbox"/> eMBB</li> <li><input type="checkbox"/> Άλλο (Παρακαλώ εξηγήστε) :<br/>.....</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Περισσότερες πληροφορίες (αν υπάρχουν):</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Αιτίες για το περιστατικό</p>               | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Εμπρησμός</li> <li><input type="checkbox"/> Αποκοπή καλωδίου</li> <li><input type="checkbox"/> Κλοπή καλωδίου</li> <li><input type="checkbox"/> Αποτυχία συστημάτων ψύξης</li> <li><input type="checkbox"/> Επίθεση (κατανεμημένης) άρνησης υπηρεσιών (DDoS attack)</li> <li><input type="checkbox"/> Φυσικές καταστροφές (σεισμός, πλημμύρα, χιονόπτωση, ανεμοθύελλα, πυρκαγιά, ...)</li> <li><input type="checkbox"/> Υποκλοπές (Eavesdropping)</li> <li><input type="checkbox"/> Ηλεκτρομαγνητική παρεμβολή</li> <li><input type="checkbox"/> Ελαττωματικό υλισμικό</li> <li><input type="checkbox"/> Ελαττωματικό λογισμικό</li> <li><input type="checkbox"/> Έλλειψη καυσίμων</li> <li><input type="checkbox"/> Αστοχία υλικού</li> <li><input type="checkbox"/> Κλοπή υλικού</li> <li><input type="checkbox"/> Κλοπή ταυτότητας</li> <li><input type="checkbox"/> Κακόβουλο λογισμικό / Ιός</li> <li><input type="checkbox"/> Παρεμπόδιση διαδικτυακής κίνησης (network traffic hijack)</li> <li><input type="checkbox"/> Υπερφόρτωση</li> <li><input type="checkbox"/> Ηλεκτρονικό «ψάρεμα» (phishing)</li> <li><input type="checkbox"/> Ελάττωμα πολιτικής/διαδικασίας</li> <li><input type="checkbox"/> Διακοπή ρεύματος</li> <li><input type="checkbox"/> Αιφνίδια άνοδος της ισχύος (power surge)</li> <li><input type="checkbox"/> Τερματισμός λειτουργίας ασφάλειας (security shutdown)</li> <li><input type="checkbox"/> Σφάλμα λογισμικού</li> <li><input type="checkbox"/> Εκμετάλλευση ευπάθειας (vulnerability exploit)</li> <li><input type="checkbox"/> Άλλο (Παρακαλώ εξηγήστε) :<br/>.....</li> </ul> |
| <p>Περισσότερες πληροφορίες (αν υπάρχουν):</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Στοιχεία υποδομής που επηρεάστηκαν:</p>     | <div> <input type="checkbox"/> Διακομιστής διευθύνσεων (addressing server)         <input type="checkbox"/> Εφαρμογή         <input type="checkbox"/> Εφεδρικά συστήματα τροφοδοσίας (backup power supplies)         <input type="checkbox"/> Συστήματα τιμολόγησης και μεσολάβησης         <input type="checkbox"/> Συστήματα φυσικής και κτηριακής ασφάλειας         <input type="checkbox"/> Αποθήκευση στο νέφος (cloud storage)         <input type="checkbox"/> Συσκευές έξυπνων δικτύων         <input type="checkbox"/> Σημεία διασύνδεσης         <input type="checkbox"/> Συστήματα λογικής ασφάλειας         <input type="checkbox"/> Σταθμοί βάσης κινητής τηλεφωνίας (mobile basestations and controllers)         <input type="checkbox"/> Κέντρα μηνυμάτων (mobile messaging centre)         <input type="checkbox"/> Mobile switching systems         <input type="checkbox"/> Mobile user and location registers         <input type="checkbox"/> Operational support systems         <input type="checkbox"/> Αιωρούμενα καλώδια         <input type="checkbox"/> Διακόπτες PSTN         <input type="checkbox"/> Τροφοδοτικά         <input type="checkbox"/> SIM/Esim         <input type="checkbox"/> Street cabinets         <input type="checkbox"/> Υποθαλάσσια καλώδια         <input type="checkbox"/> Εξοπλισμός συνδρομητών         <input type="checkbox"/> Routers         <input type="checkbox"/> Κόμβοι μετάδοσης         <input type="checkbox"/> Υπόγεια καλώδια         <input type="checkbox"/> Ιστοσελίδα         <input type="checkbox"/> Άλλο (Παρακαλώ εξηγήστε) :         <br/>.....       </div> |
| <p>Περισσότερες πληροφορίες (αν υπάρχουν):</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Άλλες Επιπτώσεις</p>                        | <div> <input type="checkbox"/> Επιπτώσεις στις κλήσεις προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπως είναι ενδεικτικά οι κλήσεις στον αριθμό 112 ή σε εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης ή/και σε εναρμονισμένους αριθμούς για εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος όπως είναι οι αριθμοί της σειράς 116xxx, ως αυτοί αναφέρονται στο περί Αριθμοδότησης (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Διάταγμα του 2018 – Κ.Δ.Π. 63/2018, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται.         <br/><br/>         (Επιλέξτε το πλαίσιο εάν επηρεάστηκε η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης εξαιτίας του περιστατικού.)         <br/><br/> <input type="checkbox"/> Επιπτώσεις στις διασυνδέσεις         <br/><br/>         (Επιλέξτε το πλαίσιο, εάν υπήρξαν επιπτώσεις σε διασυνδέσεις, που επηρέασαν άλλους παροχείς στην Κύπρο ή στο εξωτερικό.)       </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Περισσότερες πληροφορίες (αν υπάρχουν):</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Αιτιολογική Έκθεση

Στα πλαίσια των νέων κανόνων που προωθούνται για την ασφάλεια στον Κυβερνοχώρο υιοθετήθηκε από τα Ευρωπαϊκά όργανα η Οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 σχετικά με τα μέτρα για υψηλό επίπεδο ασφάλειας δικτύων και συστημάτων πληροφοριών.

Ανάμεσα στα μέτρα που λαμβάνονται αναπτύσσεται μια σειρά από συνεργασίες, στο επίπεδο των κρατών-μελών της ΕΕ, για την ελαχιστοποίηση των επεισοδίων κυβερνοασφάλειας ώστε να προστατεύονται καλύτερα οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί.

Με την υπό αναφορά Απόφαση και στα πλαίσια εφαρμογής της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/1148, της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 καθώς και των άρθρων 17(ι), 17(κ), 17(κα), 17(κδ), 17(κε), 19(1), 19(2), 20(1)(β), 20 (1)(γ), 20(1)(δ), 20(1)(ε), 21(1), 35(3), 35(4), 35(5), 35(6), 35(7), 35(8), 35 (9), 37(3), 37(4), 37(5), 37 (6), 37(7), 37(8), 37(9), 37(10), 40(2), 40(3), 40(4), 40(5), 43 και 46 του περί της Ασφάλειας Δικτύων και Συστημάτων Πληροφοριών Νόμου του 2020, για τους σκοπούς ασφάλειας των δικτύων και συστημάτων πληροφοριών, προβλέπεται μια σειρά από υποχρεώσεις κοινοποίησης των σοβαρών συμβάντων στις Εθνικές Αρχές από τους φορείς εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών, τους φορείς κρίσιμων υποδομών πληροφοριών, τους παροχείς δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τους παροχείς ψηφιακών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η παρούσα Απόφαση προβαίνει σε καθορισμό της διαδικασίας και του περιεχομένου της κοινοποίησης που οφείλουν να υποβάλλουν οι φορείς εκμετάλλευσης βασικών υπηρεσιών, οι φορείς κρίσιμων υποδομών πληροφοριών, οι παροχείς δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και παροχείς ψηφιακών υπηρεσιών στην Αρχή Ψηφιακής Ασφάλειας για κάθε συμβάν το οποίο έχει σοβαρό αντίκτυπο στη συνέχιση των υπηρεσιών που παρέχουν.