

УПУТСТВО ЗА КОРИШЋЕЊЕ ПОРТАЛА ЗА ПРИЈАВУ И ПРЕГЛЕД ПОДАТАКА О БЕЗБЕДНОСНИМ ИНЦИДЕНТИМА У МРЕЖАМА ПРИВРЕДНИХ СУБЈЕКТА

Увод

У циљу успостављања ефикасног система за обавештавање о инцидентима, Регулатор је припремио Портал за унос и преглед података о безбедносним инцидентима (Портал), који омогућава привредним субјектима, једноставан унос података о безбедносним инцидентима или о избегнутим безбедносним инцидентима, у складу са [Законом о информационој безбедности](#) (Закон) и [Правилником о безбедности и интегритету јавних електронских комуникационих мрежа и услуга и терминалне опреме](#) (Правилник).

Преко Портала је сваком привредном субјекту омогућен приступ и преглед унетих података о свим инцидентима које је наведени привредни субјекат пријавио. Подаци се односе на опис, трајање, начин отклањања, евентуалне последице инцидената, али постоји могућност и навођења других пратећих информација релевантних за инциденте.

Приликом пријаве инцидената Регулатору преко Портала, омогућено је аутоматско прослеђивање инцидената Националном ЦЕРТ-у, чиме се испуњавају обавезе прописане Законом и Правилником. Досадашња обавеза достављања годишњих статистичких података о инцидентима Националном ЦЕРТ-у о инцидентима се реализује као и до сада у складу са чланом 25. Закона.

Напомиње се да је у складу са чланом 13. Закона и чланом 5. Правилника **привредни субјект дужан, да без одлагања, а најкасније наредног радног дана од дана сазнања о настанку безбедносног инцидента, обавести Регулатора.**

Приступ Порталу

Привредни субјекти се обавештавају о успостављеном Порталу, путем адресе електронске поште за контакт, достављене Регулатору приликом уписа у евиденцију привредних субјеката.

Сваки привредни субјекат који је добио наведену информацију, потребно је да на адресу prijava.incidenata@ratel.rs достави Регулатору следеће податке:

- назив и седиште привредног субјекта;
- податке о **особи за контакт у вези Портала** (име, презиме, број мобилног телефона и адреса електронске поште);
- податке о лицима која ће бити овлашћена за приступ Порталу (име, презиме, број мобилног телефона и адреса електронске поште за сваког корисника).

Регулатор за свако овлашћено лице креира посебан кориснички налог за приступ Порталу. Привредни субјект може накнадно затражити додавање нових или брисање постојећих корисничких налога.

Особа за контакт у вези Портала је лице задужено за комуникацију са Регулатором по свим питањима која се односе на коришћење Портала, укључујући достављање података о

инцидентима, пријављивање промена у вези са лицима овлашћеним за приступ Порталу и друга техничка и процедурална питања.

НАПОМЕНА: Свако овлашћено лице користи свој кориснички налог и службену адресу електронске поште за приступ Порталу. Привредни субјект одређује лица овлашћена за пријаву и преглед инцидентата. Сви овлашћени корисници имају увид у све пријаве инцидентата које се односе на њихов привредни субјект.

Након креирања корисничких налога, сваком овлашћеном кориснику достављају се подаци за приступ Порталу, при чему је потребно да корисник путем линка из примљене поруке потврди своју адресу електронске поште у року од 60 минута.

У наставку је кратак преглед поступка уноса података.

Кликом на линк отвара се Портал: [Портал за пријаву инцидентата](#)



Пријављивање на Портал

Након уноса података за приступ (адреса електронске поште и лозинка) врши се двофакторска аутентификација за логовање, и шаље се порука на адресу електронске поште корисника који се пријављује на Портал са ОТП кодом који је потребно унети.

По успешној аутентификацији отвара се страница, на којој постоје следеће опције:

- ПРЕГЛЕДАЈ ПРОФИЛ;
- ПРИЈАВИ ИНЦИДЕНТ;
- ПРЕГЛЕД ПРИЈАВЉЕНИХ ИНЦИДЕНАТА;
- ОДЈАВИ СЕ.

ПРЕГЛЕДАЈ ПРОФИЛ



Прегледај профил

Прегледај свој профил

Име *	Е-пошта *
Petar Petrović	petar@petar.rs
Привредни субјекат	Број телефона *
Ratel	+381641234567
Седиште правног лица	
Palmotićeve 2, Beograd	
Контакт лице привредног субјекта	
Petar Petrović	

ПРЕГЛЕДАЈ ПРОФИЛ је линк ка страници на којој се приказују подаци о привредном субјекту:

- име и презиме, адреса е-поште и број телефона лица овлашћеног за пријављивање безбедносних инцидената путем Портала;
- назив и седиште привредног субјекта;
- име и презиме, адреса е-поште и број телефона особе за контакт у вези Портала.

Наведени подаци достављају се Регулатору од стране привредних субјеката и Регулатор их уноси у базу. Уколико се неки од података мења, потребно је доставити Регулатору измене како би подаци били ажурирани. Привредни субјекти не могу уносити измене на страници која се односи на профил.

ПРИЈАВИ ИНЦИДЕНТ је линк који омогућава приступ страницама за подношење **пријаве безбедносног инцидента** и **пријаве избегнутог безбедносног инцидента**. Избором ове ставке отварају се следеће опције:

- **Инцидент** – приступ страници за подношење пријаве безбедносног инцидента који се догодио у ИКТ систему;
- **Избегнути инцидент** - приступ страници за подношење пријаве инцидента који је спречен пре него што је наступио.

Инцидент:

Иницијално се отвара следећа страница:

Инцидент Промени врсту пријаве ← Преузми ПДФ образац 📄

ПОДАЦИ О ПРИВРЕДНОМ СУБЈЕКТУ ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА

Назив привредног субјекта електронских комуникација *

Ratel

Седиште правног лица *

Beograd

Име особе за пружање додатних информација о инциденту *

Petar Peric

Број телефона *

+381

641234567

Адреса електронске поште *

petar@rate.rs

Датум подношења пријаве *

08.09.2026 

ОВА ПРИЈАВА ЋЕ БИТИ ПРОСЛЕЂЕНА НАЦИОНАЛНОМ ЦЕРТ-У

Следеће →

На истој овој страници у горњем десном углу налази се линк ка документу у ПДФ формату који садржи сва поља обрасца за пријаву инцидента. Овај документ може бити користан у случају да је потребно да се подаци прикупе од више различитих лица или организационих целина привредног субјекта пре њиховог уноса у портал.

Подаци о привредном субјекту:

- назив привредног субјекта (поље се аутоматски попуњава податком преузетим из профила овлашћеног лица привредног субјекта);
- седиште (поље се аутоматски попуњава податком преузетим из профила овлашћеног лица привредног субјекта);
- име и презиме, број телефона и адреса електронске поште овлашћеног лица за пријаву инцидента, које је истовремено и лице за пружање додатних информација о инциденту (поља се аутоматски попуњавају подацима преузетим из профила овлашћеног лица привредног субјекта);
- датум подношења пријаве (поље се аутоматски попуњава, уз могућност избора датума из календара).

*Пријаве достављене преко Портала, аутоматски се прослеђују Националном ЦЕРТ-у.

За сваку пријаву Портал аутоматски евидентира кориснички налог са којег је пријава поднета. Овлашћено лице за пријаву даље попуњава податке о самом инциденту.

Опис инцидента

Преузми ПДФ образац

ОПИС ИНЦИДЕНТА

Датум и време везани за инцидент

Инцидент се догодио *

Инцидент је откривен *

Трајање инцидента до тренутка пријаве *

Формат (ДД:ЧЧ:ММ:СС)

Утицај инцидента на: *

Група *

Врста (тип) инцидента *

Навести индикаторе компромитације (ИП адресе, домен/и, УРЛ, хеш вредности и слично.) *

Претходно ←

Следеће →

Попуњавају се следећа поља:

- датум када се инцидент догодио;
- датум када је инцидент откривен;
- трајање инцидента до тренутка пријаве;
- утицај инцидента (понуђени одговори);
- група (понуђени одговори);
- врста (тип) инцидента (понуђени одговори);
- индикатори компромитације (ИП адресе, домен/и, URL, хеш вредности и слично) – унети релевантне индикаторе компромитације у слободној форми.

У пољима која су предефинисана, бира се један или више од понуђених одговора. Уколико се одабере „Остало“, отвара се обавезно поље у које је потребно унети други одговор. У поља која нису предефинисана уноси се одговор, односно податак који се захтева у конкретном пољу. На следећој страници отвара се део који се односи на утицај инцидента.

Утицај инцидента

Преузми ПДФ образац 

УТИЦАЈ ИНЦИДЕНТА

Врста мреже/услуге електронских комуникација

- ☐ Комуникациона услуга између лица заснована на коришћењу нумерације у јавној фиксној комуникационој мрежи
- ☐ Комуникациона услуга између лица заснована на коришћењу нумерације у јавној мобилној комуникационој мрежи
- ☐ Услуге приступа интернету у јавној фиксној комуникационој мрежи
- ☐ Услуге приступа интернету у јавној мобилној комуникационој мрежи
- ☐ Комуникациона услуга између лица која није заснована на коришћењу нумерације
- ☐ Услуга комуникације између машина
- ☐ Услуга дистрибуције медијских садржаја
- ☐ Остало

Технологија којом се реализује услуга

Угрожене компоненте система

Обухваћено географско подручје

(утицај прекогранични/ или на подручју :државе/аутономних покрајина/округа/ градова као и подручја у којима би, услед безбедносног инцидента, у потпуности било онемогућено коришћење јавних електронских комуникационих услуга)

Утицај на друштво и економију

Претходно ←

Следеће →

Попуњавају се следећа поља:

- врста мреже или услуге електронских комуникација (понуђен избор) – након одабира врсте мреже/услуге, отвара се обавезно поље за унос броја корисника погођених инцидентом;
- технологија којом се реализује услуга (понуђени одговори);

- угрожене компоненте система (понуђени одговори);
- обухваћено географско подручје - у зависности од конкретног случаја, навести најпрецизније могуће подручје на које је инцидент утицао, као и назнаку да ли се ради о потпуној или делимичној недоступности услуга;
- утицај на друштво и економију (понуђени одговори).

Након уношења података о утицају инцидента, на следећој страници је потребно унети податке о предузетим мерама, односно реаговање на инцидент.

Реаговање на инцидент

[Преузми ПДФ образац](#)

РЕАГОВАЊЕ НА ИНЦИДЕНТ

Опис *

Детаљи о инциденту и предузетим мерама *

Опис евентуалног учешћа других оператора у инциденту *

Утицај на кориснике, уколико га је било, и кратак опис *

Да ли су корисници обавештени о инциденту?

Уколико јесу, опишите садржај обавештења, примењен начин комуникације и број корисника који су примили обавештење. Нису обавештени - навести образложење.

☐ Не
☐ Да

Да ли се нарушавање информационе безбедности односи на податке о личности?

Уколико се односи, опишите природу и садржај података и назначите да ли се инцидент тиче и грађана других земаља, и којих.

☐ Не
☐ Да

Да ли су обавештења послата другим надлежним органима?

Уколико јесу послата, о којим надлежним органима је реч: Полиција, Посебно тужилаштво за високотехнолошки криминал, Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности

☐ Не
☐ Да

Претходно ←

Следеће →

Поља су следећа:

- опис инцидента - ово поље је намењено за додатни опис инцидента, уколико привредни субјекат сматра да претходно унети подаци нису довољни за његово потпуно разумевање. Могу се навести информације о томе шта се догодило, на који начин је инцидент откривен, како је решен и сл.;
- детаљи о инциденту и предузетим мерама - видети појашњење за претходно поље;
- опис да ли су други привредни субјекти учествовали или били погођени инцидентом - уколико се располаже информацијом навести који су привредни субјекти погођени инцидентом;
- утицај на кориснике, уколико га је било и у којој мери - осим броја корисника који су погођени инцидентом који је већ унет, навести уколико је утицај био различит на одређеним подручјима, нпр. број корисника који су били потпуно без услуге или имали само део услуга и сл. или је било повремених прекида у одређеном временском интервалу.

Поред наведених описних поља предвиђено је уношење следећих података са понуђеним одговорима:

- да ли су корисници обавештени о инциденту;
- да ли се нарушавање информационе безбедности односи на податке о личности;
- да ли су обавештења послата другим надлежним органима.

Следећа страница односи се на унос осталих релевантних информација, које нису обухваћене претходним пољима, а за које привредни субјекат сматра да их је потребно навести.

Остале информације

Преузми ПДФ образац

ОСТАЛЕ ИНФОРМАЦИЈЕ

Друге релевантне информације, уколико их има

Претходно ←

Пошаљи →

Након клика на икону „Пошаљи“, пријава инцидента је завршена.

Избегнути инцидент:

Иницијално се отвара следећа страница:

Избегнути инцидент

Промени врсту пријаве ←Преузми ПДФ образац

Подаци о привредном субјекту електронских комуникација

Назив привредног субјекта електронских комуникација *

Ratel

Седиште правног лица *

Beograd

Име особе за пружање додатних информација о инциденту *

Petar Peric

Број телефона *

+381641234567

Адреса електронске поште *

* Молимо вас да проверите исправност ваше Имејл адресе

petar@ratel.rs

ОВА ПРИЈАВА ЋЕ БИТИ ПРОСЛЕЂЕНА НАЦИОНАЛНОМ ЦЕРТ-У

Следеће →

На истој овој страници у горњем десном углу налази се линк ка документу у ПДФ формату који садржи сва поља обрасца за пријаву избегнутог инцидента. Овај документ може бити користан у случају да је потребно да се подаци прикупе од више различитих лица или организационих целина привредног субјекта пре њиховог уноса у портал.

Подаци о привредном субјекту:

- назив привредног субјекта (поље се аутоматски попуњава податком преузетим из профила овлашћеног лица привредног субјекта);
- седиште (поље се аутоматски попуњава податком преузетим из профила овлашћеног лица привредног субјекта);
- име и презиме, број телефона и адреса електронске поште овлашћеног лица за пријаву инцидента, које је истовремено и лице за пружање додатних информација о инциденту

(поља се аутоматски попуњавају подацима преузетим из профила овлашћеног лица привредног субјекта);

*Пријаве достављене преко Портала, аутоматски се прослеђују Националном ЦЕРТ-у.

За сваку пријаву Портал аутоматски евидентира кориснички налог са којег је пријава поднета.

Овлашћено лице за пријаву даље уноси податке о избегнутом инциденту као што су: група, датум, врста и опис у слободној форми који се односи на потенцијалну претњу (извор, циљ напада, предузете мере, избегнуте последице и евентуално друге битне информације).

Преузми ПДФ образац 

Подаци о инциденту

Група инцидента *

Врста инцидента *

Датум *

Опис избегнутог инцидента *

Претходно 

Пошаљи 

Након клика на икону „Пошаљи“, пријава избегнутог инцидента је завршена.

ПРЕГЛЕД ПРИЈАВЉЕНИХ ИНЦИДЕНАТА

ПРЕГЛЕД ПРИЈАВЉЕНИХ ИНЦИДЕНАТА је линк који омогућава приступ страницама за преглед пријављених безбедносних инцидената и пријављених избегнутих безбедносних инцидената. Избором ове ставке отварају се следеће опције:

- **Инциденти** – приступ страници на којој је могуће прегледати све пријављене безбедносне инциденте које је наведени привредни субјект доставио преко Портала;
- **Избегнути инциденти** – приступ страници на којој је могуће прегледати све пријављене избегнуте безбедносне инциденте које је наведени привредни субјект доставио преко Портала.

На страницама Инциденти и Избегнути инциденти приказана је листа одговарајућих пријава. Свака пријава има своју ознаку, а за пријављене безбедносне инциденте приказан је и статус пријаве (пријављен инцидент, достављен завршни извештај и др.).

🔍 Прегледај профил 📄 Пријави инцидент 📄 **Преглед пријављених инцидената** 📄 Одјави се Српски (ћирилица) ▼

 **Инциденти**

Преглед и управљање свим послатим формуларима за инциденте

Филтери

Претрага

Опсег Датума

Статус

Претражите

Изаберите опсег датума

Изаберите статус

УИИД	Оператор	Статус	Пслато	Акције
rate_l_staging_20260908115058_ser	Ја	Пријављен инцидент	08.09.2026 11:50	 

Страница: 1

1-1 of 1 25

Сви овлашћени корисници истог привредног субјекта имају увид у све инциденте пријављене у име тог привредног субјекта, без обзира на то који је корисник поднео пријаву.

За сваку пријаву доступне су следеће акције:

- **Преузмите формулар** – омогућава преузимање попуњеног формулара пријаве;
- **Преглед** – отвара страницу са детаљима одговарајуће пријаве.

Одабиром акције прегледа одговарајућег инцидента са листе, отвара се страница са могућношћу избора 3 поља:

- Детаљи послатог формулара;
- Коментари и поруке;
- Обавештење о престанку инцидента/Завршни извештај – опција није доступна за избегнуте инциденте.

Детаљи послатог формулара



Детаљи Послатог Формулара

Преглед детаљних информација о послатом формулару

Детаљи Послатог Формулара

Коментари и Поруче

Обавештење о престанку инцидента / 3 >

УИД: ratel_staging_20260908115259_mhz

Оператор: Dijana Krstanovic

Пријављен инцидент

ПОДАЦИ О ПРИВРЕДНОМ СУБЈЕКТУ ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА

Назив привредног субјекта електронских комуникација

Ratel

Седиште правног лица

Beograd

Име особе за пружање додатних информација о инциденту

Petar Peric

Број телефона

+381641234567

Адреса електронске поште

petar@ratel.rs

Датум подношења пријаве

08.09.2026

Следеће →

Поље „Детаљи послатог формулара“ садржи и приказује све елементе које је овлашћено лице за пријаву попунило приликом пријављивања инцидента (детаљни подаци о инциденту, предузетим мерама, начину отклањања, избегнутим или евентуалним последицама).

Коментари и поруке

Детаљи Послатог Формулара

Коментари и Поруке

Обавештење о престанку инцидента / 3 >

Нови Коментар

B I U   

Унесите поруку овде...

Прилози (Максимално 5 фајлова, по 50MB)

 **Изабери Фајлове** 0 / 5

Пошаљи Коментар 

Поље „Коментари и поруке“ омогућава унос додатних коментара (нпр. додатне информације о инциденту у смислу погођених целина, врста инцидента, предузетих мера за решавање инцидента итд) и даје могућност да се приложи фајлови и то максимално 5 фајлова величине до 50 MB.

Обавештење о престанку инцидента/Завршни извештај

Детаљи Послатог Формулара Коментари и Поруке **Обавештење о престанку инцидента / 3:** >

Обавештење о престанку инцидента / Завршни извештај

Датум и време престанка инцидента

Укупно трајање инцидента
Формат (ДД:ЧЧ:ММ:СС)

00:00:00:00

Завршни извештај (Слика, видео, пдф, ворд, архива)

Изабери фајл

Сачувај Измене ↻

Треће поље које се отвара је „Обавештење о престанку инцидента/Завршни извештај“ у коме је неопходно доставити тачан датум и време престанка инцидента **најкасније у року од једног сата од када је безбедносни инцидент отклоњен**, укупно трајање инцидента (у формату ДД:ЧЧ:ММ:СС) и приложити завршни извештај путем опције „Изабери фајл“. **Завршни извештај је потребно доставити најкасније у року од 15 дана од дана престанка инцидента.**

Завршни извештај садржи следеће елементе:

- податке о врсти и опису безбедносног инцидента;
- врсту претње и узрок који је довео до инцидента;
- време настанка и трајање инцидента;
- обим и степен утицаја инцидента (остварени ризик);
- последице које је изазвао;
- податке о евентуалном прекограничном дејству;
- предузете активности ради отклањања последица и
- друге информације од значаја за евидентирање и статистичку обраду безбедносног инцидента.

По достављању завршног извештаја, Портал га аутоматски прослеђује Националном ЦЕРТ-у. У случају накнадне измене или поновног достављања завршног извештаја, свака нова верзија се такође аутоматски прослеђује Националном ЦЕРТ-у.

ОДЈАВИ СЕ је повратак на страницу за пријављивање на Портал.

НАПОМЕНА: У поступку пријаве инцидената, достављања обавештења о предузетим мерама, извештаја као и завршног извештаја, привредни субјекат је дужан да поштује обавезе прописане одредбама чл. 7, 13, 14, 15. и 24. Закона као и члана 5. Правилника.