



Управління критичними ситуаціями

Ресурси для підтримки реагування
вашої організації на кризу



ЗМІСТ

Вступ	3
Управлінські міркування	5
Інструменти та ресурси	8
Порядок денний засідання з управління кризою	9
— Оперативний звіт	10
— Аналіз стратегічного впливу	11
— Журнал управління інцидентами	12
— Журнал планування комунікацій	13
— Журнал моніторингу комунікацій	14
— Звіт про наслідки інциденту	15
— Базова оцінка наслідків для бізнесу	16
Контакти	17

Вступ

Забезпечення стійкості бізнесу у контексті управління критичними ситуаціями включає у себе ряд дисциплін, таких як управління інцидентами, управління надзвичайними ситуаціями, кризовий менеджмент, управління безперервністю діяльності та післяаварійне відновлення ІТ-систем:

- У центрі уваги управління інцидентами знаходяться ескалація та управління подіями, які виходять за межі існуючих процесів та/або систем, або вважаються організацією такими, які вимагають особливої уваги з боку керівництва;
- Управління надзвичайними ситуаціями передбачає негайну реакцію на інцидент, який вимагає термінових заходів у разі загрози життю та безпеці людей, захист активів, які опинилися під загрозою, та управління екологічними ризиками у рамках більш глобального інциденту;
- Післяаварійне відновлення/забезпечення безперебійної діяльності ІТ-систем передбачає реагування на суттєві перебої, несправності або погіршення якості роботи ІТ-систем та їх відновлення;
- Управління безперервністю бізнес-процесів передбачає здатність організації продовжувати надання продуктів або послуг на прийнятному та встановленому рівні, незважаючи на деструктивні інциденти, а також здатність відновлювати надання цих послуг до рівня функціонування бізнесу у звичайному режимі;
- Кризовий менеджмент передбачає управління стратегічними наслідками інцидентів, такими як серйозні фінансові збитки, репутаційні втрати та/або погіршення спроможності організації досягати своїх стратегічних цілей або виконувати свою місію.

Робота за цими напрямками, як правило, будується на фактах та аналізі, що оформлюються у вигляді аналізу наслідків для бізнесу (Business Impact Analysis) та підтримуються заходами кризової комунікації, яка охоплює усі п'ять дисциплін.

Незважаючи на те, що вищенаведені дисципліни являють собою дискретні функції з чітко вираженим обсягом, організації повинні забезпечити їх ефективну та узгоджену роботу, враховуючи високу ймовірність того, що виникнення інциденту матиме множинний ефект, що вимагатиме залучення кількох дисциплін водночас. Ефективність інтегрованого управління критичними ситуаціями, наприклад, через програму організаційної або оперативної стійкості, може бути досягнута за рахунок управління людськими ресурсами та ресурсами реагування, а також виконання завдань через спільні функції (наприклад, шляхом забезпечення ефективної комунікації).

Управлінський посібник

Управлінські міркування

Міркування щодо термінових питань

(Не зовсім) базові основи

Багато клієнтів кажуть нам, що реагування на інциденти можна істотно полегшити за наявності кількох ключових ресурсів:

- Персонал, який відповідає сучасним вимогам, та критично важливі контакти з третіми сторонами (найкраще їх мати у своїй телефонній книжці).
- Чіткий підхід до зв'язку з персоналом під час інцидентів, який передбачає особисте спілкування та електронні комунікації через різні канали (електронна пошта, автоматичні SMS, телефонні та відеоконференції у режимі дерево викликів/загальні збори).
- План, який визначає, коли, хто, де і як ініціюватиме координоване реагування.

Міркування щодо довгострокових питань

Правильно підібрана команда

Команда з кризового менеджменту повинна вміти на практиці забезпечувати безперебійне та скоординоване реагування на кризові ситуації. Реакція на кризу часто вимагає від менеджерів і виконавчих керівників вміння паралельно дотримуватися різних стилів управління. Наприклад, оперативні рішення можуть вимагати рішучих вольових дій, у той час, як прийняття стратегічних рішень може вимагати широкого обговорення із зацікавленими сторонами, у якому криється безліч нюансів. Багатьом лідерам потрібен час для того, щоб пристосуватися до зміни стилю управління.

У разі можливості, ми рекомендуємо забезпечити інвестування у підготовку та навчання кількох потенційних лідерів, здатних, у разі потреби, направляти та/або підтримувати функцію управлінської команди. Якщо організація не має можливості це

зробити, ми рекомендуємо призначити окремих лідерів, які управлятимуть оперативним і стратегічним реагуванням, забезпечуючи регулярну комунікацію та взаємодію між двома групами. Це допоможе спрямувати кожен рівень реагування у належному напрямку там, де це необхідно.

Пріоритети

Різні організації мають у сфері управління інцидентами пріоритети, які суттєво відрізняються один від одного. Важливо, щоб пріоритети вашої організації, наскільки це можливо, були задокументованими і добре зрозумілими для управлінської команди.

Наприклад, виходячи з цілей нашої команди, ми вважаємо пріоритетом безпеку та добробут наших працівників. Це означає, що нашим першим кроком під час реагування на інцидент буде визначення місцеперебування працівників, а вирішення оперативних питань розпочнеться тільки після того, як будуть визначені заходи підтримки, які потребують працівники, що зіткнулися з інцидентом.

Гнучка організація роботи

Гнучка організація роботи та її технологічна підтримка дає організаціям унікальну можливість розподілу технологічного навантаження, мінімізуючи пікову потребу в обладнанні та наслідки порушень у роботі виробничого майданчику або транспорту і, що надважливо, забезпечує персоналові простір і час для того, щоб збалансувати вирішення своїх сімейних і громадських справ з виконанням робочих обов'язків.

Ця практика не може бути реалізована за один день, і збереження продуктивності роботи у процесі переходу до неї вимагає як належного планування, так і продуманого управління змінами. Ми рекомендуємо ініціювати заздалегідь обговорення з технологічними та операційними підрозділами, службами управління ризиками та персоналом щодо того, як використовувати необхідну дистанційну роботу для розуміння викликів та можливостей. Крім того, персонал повинен заздалегідь чітко зрозуміти, коли йому потрібно буде звернутися до практики дистанційної роботи.

Контрольний перелік заходів забезпечення готовності

З чого починати

Після того, як криза минула, її окремі наслідки все ще можуть впливати на майбутню операційну діяльність. Ми рекомендуємо усім нашим клієнтам вжити попередніх заходів для забезпечення готовності управління потенційними наслідками ефективно та результативно.



Чітко визначити ролі та обов'язки управлінського персоналу

Розуміння ключових ролей управлінського та допоміжного персоналу у контексті кризового менеджменту є головним чинником, який забезпечує ефективне та результативне реагування. Ми рекомендуємо узгодити та призначити ключових спеціалістів, які керуватимуть процесом реагування, та призначити кожному з них допоміжний персонал, що володіє належною кваліфікацією та досвідом. Організації мають враховувати:

- Хто керуватиме командою з управління кризою та/або управління інцидентами? Примітка: В ідеалі, керівник організації (або особа, яка обіймає еквівалентну посаду) не повинен керувати під час інциденту або координувати засідання команди, оскільки у процесі управління необхідно виконувати загальні різноспрямовані завдання (такі як публічна репрезентація, взаємодія з ключовими зацікавленими сторонами, регуляторами тощо)
- Чи представлені у команді критично важливі підрозділи організації?
- Наприклад: юридична служба, технічні та операційні підрозділи, фінансовий департамент, департамент страхування/управління ризиками, відділ зв'язків з громадськістю (PR), управління персоналом.



Узгодити ваші організаційні пріоритети

Кризовий менеджмент має здійснюватися відповідно до цінностей вашої організації. Їхнє дотримання є важливою частиною вашого реагування, зокрема у внутрішніх і зовнішніх комунікаціях. Поза пріоритетністю щодо призначення працівників, чимало організацій стикається з викликами під час визначення

пріоритетів щодо послуг під тиском кризи.

Організації мають відповісти на такі запитання:

- Що важливіше: забезпечити надання низькоякісних, але надійних послуг чи ненадійних послуг?
- Чи може робота, не забезпечена типовими ресурсами, завдати шкоди якості або безпеці, або призвести до неумисних наслідків, які є гіршими, ніж сам інцидент (некероване накопичення невирішених завдань або надто високий кредитний ризик)?



Знати, які ризики постають перед організацією і який може бути вплив від наслідків інциденту

У багатьох організаціях відсутнє бачення найбільш критичних з точки зору часу процесів, ключових ресурсів/затрат, взаємозв'язку або стійкості до порушень нормальної операційної діяльності. Крім того, чимало організацій не мають чіткого розуміння про те, як серйозні порушення можуть вплинути на їхню роботу.

Групи виконавчих керівників, як мінімум, повинні узгодити пріоритетний порядок щодо використання ресурсів і відновлення процесів після збою у роботі.

Дивіться інструкції щодо тимчасової оцінки наслідків для бізнесу на стор.16.



Запланувати швидку комунікацію з вашим персоналом через різні канали

Під час інциденту вам може знадобитися терміново повідомити персонал про критичні проблеми безпеки або розіслати повідомлення та інструкції командам з різних підрозділів організації у ході реагування.

Це вимагає ретельного планування та відпрацювання в усіх компаніях, особливо у тих, де комунікація спирається на особисту інформацію. У разі залучення посередника (наприклад, у режимі дерево викликів), складність комунікації та ризик плутанини під час розсилки повідомлень персоналу значно зростають.

У разі можливості ми наполегливо рекомендуємо використовувати багатоканальні системи, системи швидкого сповіщення з функцією SMS, автоматичні телефонні повідомлення (від текстових до голосових) та електронну пошту. Як мінімум, ключовий управлінський

Контрольний перелік заходів забезпечення готовності

персонал компанії повинен мати можливість швидкого контакту зі своєю командою у разі необхідності.



Поновити свої плани,
стратегії та переліки
контактів

У той час, як прийняття управлінських рішень є ключовим елементом будь-якого реагування на кризову ситуацію, підготовлені ресурси існують для того, щоб прискорити реагування та забезпечити критично важливі елементи процесу, а саме – розуміння ситуації, обробка, зберігання та аналіз даних. Ці елементи можуть допомогти при визначенні послідовності дій, встановленні пріоритетів та вчасному делегуванні повноважень під час реагування, а також забезпечити швидкий аналіз наслідків, включаючи виявлення зацікавлених сторін, яких торкнулася кризова ситуація.

Під час перегляду своїх планів необхідно враховувати такі моменти:

- Чи маєте ви чітке розуміння того, коли ви активуєте свій план?
- Якими є ваш поріг активації або стійкість до наслідків кризи?
- Як ви залучатимете потрібних людей та ресурси для забезпечення реагування?
- Які механізми комунікації ви використовуватимете і що вам потрібно для прийняття свідомих та обґрунтованих рішень?
- Яким чином ви здійснюватимете комунікацію з ключовими зацікавленими особами?
- Як ви плануєте здійснювати комунікацію на ранніх етапах реагування (наприклад, шаблони, ключові повідомлення, частота)

Чи забезпечує ваш план баланс між конкуруючими вимогами щодо:

- операційна діяльність (включаючи якість і безперервність)
- Репутації, довіри до бренду та громадської довіри
- Організаційної стратегії
- Управління ризиками та дотримання законодавства?

Чи враховує ваш план деескалацію інциденту, включаючи управління:

- Погоджені незавершені дії, що вимагають виконання
- Фінансовим обліком
- Висновками за наслідками інциденту
- Управлінням затяжними операційними наслідками (наприклад, недотримання дедлайнів)?



Випробуйте ваші
заходи реагування

Без сумніву, найкраще, що може зробити організація для того, щоб забезпечити готовність до критичної ситуації, це відпрацювати свої заходи реагування (проведення симуляції кризових подій). На базовому рівні це може включати обговорення керівництвом дуже негативного, але правдоподібного сценарію та застосування ресурсів, які, за очікуваннями керівництва, можуть бути використані у разі кризи наприклад, плани. У цих випробуваннях повинні брати участь працівники, для яких визначено ролі у процесі реагування, а в ідеалі – і для їхніх заступників.

Ми рекомендуємо обрати сценарії, які передбачають технологічні наслідки та наслідки для третіх сторін, людей і критично важливих активів (наприклад, будівель, машин і спеціального обладнання, включаючи обговорення таких питань:

- Яким може бути вплив інциденту на організацію та її ключових зацікавлених сторін?
- Яким шляхом має бути виявлений інцидент і проведена його ескалація на рівень керівництва?
- Яка існує зовнішня підтримка і як отримати до неї доступ у разі необхідності?
- Як управляти комунікацією та залученням зацікавлених сторін?
- Як управляти операційними наслідками, зокрема, порушеннями у роботі та/або погіршенням якості послуг?
- У який момент під час симуляції (за наявності) здійснення бізнес-операцій більше не мало сенсу і призупинення операційної діяльності було кращим варіантом?



Інструменти та ресурси

Порядок денний засідання з питань кризового управління

1 Ініціювання

- Ведення обліку відвідування
- Підтвердження ролей та обов'язків
- Підтвердження інших ресурсів/персоналу, необхідних для засідання

2 Оцінка

- Час та місце
- Аналіз інцидентів та їх хронологія
- Критичні впливи на:
 - людей
 - громаду/довкілля
 - операційну діяльність
 - зацікавлені сторони
 - технології
- очікуваний спектр рішень
- нові проблеми
- стан виконання
 - реалізовані заходи
 - заходи, що знаходяться в процесі реалізації
 - заходи, що мають бути реалізовані
- нові запити про допомогу
- нові проблеми

3 Цілі

Встановлення чітких SMART цілей як для засідання, так і для реагування
Див. Аналіз стратегічного впливу

4 Персонал

- Безпека та добробут персоналу, підрядників та клієнтів
- Необхідна допомога працівникам
- Виділення ресурсів для критично важливих видів діяльності
- Умови, професійне вигорання, поїздки, відпустка та зарплата

5 Громада

- Вплив на громаду
- Необхідна допомога
- Необхідні ресурси для підтримки громади

6 Клієнти та замовники

- Вплив на клієнтів
- Оперативна стійкість (включаючи безперервність бізнесу-процесів)
- Додаткова необхідна допомога, підтримка ресурсами

7 Ресурси

- Люди
- Технології
- Послуги
- Спеціалізовані активи
- Треті сторони
- Наслідки
- Доступність
- Можливості
- Вимоги до підтримки

8 Операційна діяльність

- Безперервність.
- Відновлення
- Відновлення звичної ділової активності

9 Технології

- Вплив
- Продуктивність

10 Ризик

- Відповідність вимогам
- Страхування
- Управління ризиками в умовах/процесах, що змінилися

11 Комунікація

- Зацікавлені сторони
- Ключові повідомлення

12 Дії/заходи

- Наступні кроки
- Відповідальні особи за дії
- Інші бізнес-процеси

Звіт щодо ПОТОЧНОЇ СИТУАЦІЇ

Цей шаблон може використовуватись для оцінки впливу інциденту разом з інструментами управління ризиками, обраними вашою організацією. Його також можна використовувати на регулярній основі для моніторингу змін та повторної оцінки наслідків залежно від їх розвитку.

Наша група кризового управління використовує цей шаблон у якості відправної точки для усіх засідань.

Форма для оцінки інциденту	
Дата інциденту:	Дата оцінки:
Стислий опис інциденту:	
Особа (особи), яка проводить оцінку:	

Оцінка порушення нормальної діяльності

Розгляньте наступні питання	Деталі
Негайні питання: – У чому полягає порушення? – Тривалість проблеми? – Які аспекти бізнес-процесів зазнали їх впливу? – Чи були застосовані будь-які альтернативні рішення? – Чи відома першопричина порушення?	
Наступні кроки: – Які шляхи вирішення проблеми? – Коли вплив порушення припиниться? – Які ресурси необхідні для вирішення цієї проблеми?	

Визначити групи, які зазнали впливу

(наприклад, департаменти, відділення, структурні підрозділи)

Група (групи)	Види діяльності, які зазнали негативного впливу

Забезпечити високий рівень обізнаності ситуацією

Дія	Виконано
Повідомити відповідні сторони про ситуацію, яка порушує нормальну діяльність	☐
У разі необхідності, активувати План забезпечення безперервної діяльності бізнесу	☐

Аналіз стратегічного впливу

Наступний шаблон може використовуватись для оцінки стратегічних наслідків інциденту та визначення цілей для заходів з відновлення та реагування.

Цей шаблон можна відтворити на дошці та заповнити за допомогою кольорових папірців для приміток на клейовій основі. Дошку повинні бачити усі члени групи кризового управління та у разі необхідності періодично повертатися до неї для відстеження та коригування стану виконаних завдань.

	Персонал та громада	Репутаційна шкода	Фінансові збитки	Юридичні аспекти та виконання вимог законодавства	Операційна діяльність та стратегія
	– Персонал – Клієнти – Постачальники – Зовнішні клієнти	– Внутрішня репутація – Продукт – Ключовий персонал	– Клієнти – Страхування – Гранти	– Виконання вимог законодавства – Юридичні процеси – Обов'язкове звітування	– Операції – Клієнти – Ланцюги постачання – Перспективність
Вплив організаційного характеру					
Зацікавлені сторони					
Що ми знаємо?					
Що ми не знаємо?					
Що нам потрібно знати?					
Відповідальна особа за здійснення заходів та їх графік виконання	ПІБ: Час:	ПІБ: Час:	ПІБ: Час:	ПІБ: Час:	ПІБ: Час:
Що ми хочемо мати за 4 години?					
Що ми хочемо мати за 8 годин?					
Що ми хочемо мати за 24 години?					
Що ми хочемо мати за 48 годин?					

Журнал управління інцидентами

Наступний шаблон може використовуватись для відстеження ключових подій, рішень та дій, прийнятих управлінською командою у відповідь на інцидент. Важливо дотримуватись стандартної практики зустрічей та управлінської діяльності, навіть за наявності різних обставин.

Журнал подій			
Опис події			
Дата і час	Відповідальний виконавець	Подія/Рішення /Завдання	Запис зроблений
14:00	М. Коваль	П: Переглянуто оцінку впливу. Р: Відновлення ІТ-систем матиме пріоритет над ремонтом будівлі З: М. Коваль має співпрацювати з директором ІТ-департаменту.	В. Іванов

Журнал планування комунікацій

Багато підприємств вважають управління взаємодією із зацікавленими сторонами особливо складним завданням під час криз через різноманітність повідомлень, інтересів/потреб зацікавлених сторін та обсягу комунікації, необхідної для підтримки ефективного реагування. Цей шаблон може використовуватися для забезпечення охоплення ключових груп зацікавлених сторін; для планування ключових повідомлень; а також розподілу ролі та обов'язків ключового персоналу. Де можливо, завжди співпрацюйте зі своєю комунікаційною командою, задля забезпечення централізованого координування ваших комунікацій.

Зацікавлена сторона	Спосіб комунікації	Ключове повідомлення	Відповідальність	Періодичність
Приклад: Співробітники	1. Загальні збори 2. Телефонні наради з керівництвом 3. Розсилка електронних листів	– Безпека та добробут співробітників – найвищий пріоритет – Оновлена інформація про ситуацію – Зміни в умовах – Необхідні дії – Визначення інших потреб – Визначення інших елементів негативного впливу	1. Генеральний директор 2. Менеджери середньої ланки 3. Відділ кадрів	1. Кожні 2 тижня 2. Щотижня 3. Щоденно

Завжди звертайте увагу на основні принципи комунікації:

1. Централізоване керування – єдине джерело правдивої інформації
2. Лідерство та відповідальність
3. Точність
4. Прозорість
5. Своєчасність і виваженість
6. Послідовність
7. Чітко визначені ролі та обов'язки
8. Управління впливом комунікацій

Журнал моніторингу комунікацій

Цей шаблон допомагає керівникам відстежувати комунікації та є особливо корисним для керівників під час делегування завдань у період інциденту.

З огляду на числену кількість зацікавлених сторін до нашого бізнесу, наша власна група кризового управління використовує цей шаблон, як інструмент допомоги планування дій ключових керівників, а також для забезпечення узгодженості у зовнішніх комунікаціях упродовж всієї тривалості інциденту.

Дата / час	Метод комунікації	Реципієнти	Ключові повідомлення	Наступне оновлення інформації

Звіт про наслідки інциденту

Винесення уроку з інциденту є так само важливим, як і ефективне управління. Цей звіт за наслідками інциденту може допомогти у визначенні можливостей подальшого вдосконалення та під час звітування щодо його результатів для ключових зацікавлених сторін (наприклад, ради директорів).

Звіт за наслідками інциденту	
Загальна інформація про інцидент	
Дата інциденту	
Особа (особи), яка проводить оцінку:	
Дата оцінки	

Порядок денний	Зворотній зв'язок
Основні вжиті заходи	
Сильні сторони	
Можливості для подальшого покращення	

Основні заходи	Відповідальна особа
Персонал	
Процеси	
Ресурси	
Технології	

Базова оцінка впливу на бізнес

Розуміння того, як інцидент може вплинути на вашу організацію, а також ваше ставлення до перебоїв у діяльності, є важливим кроком у плануванні реагування на проблеми та/або відновлення діяльності.

Цей документ не використовується замість інструменту [Оцінки впливу](#) на бізнес, але може допомогти вам під час кризової ситуації як інструмент швидкого реагування.

1

Створіть список із семи стовпчиків відповідно до прикладу нижче.

2

Вкажіть бізнес-процеси в самому лівому стовпці

3

Зазначте допустиме відхилення вашої організації у разі виникнення перебоїв у кожному процесі у третьому стовпці.

Якби цей процес не був операційним, якою була б тривалість його призупинення, до часу поки не відбудеться незворотний та/або сильний негативний вплив? (максимально допустимий перебіг в роботі або або максимально допустимим періодом порушення)

4

У третьому-сьомому стовпцях вкажіть критичні залежності для кожного процесу :

- Інші процеси
- Ключовий персонал
- Технології
- Треті сторони
- Активи (наприклад, будівлі, машини та спеціалізоване обладнання)

5

Якщо залежності відображаються кілька разів, позначте у дужках поруч найменше значення максимально допустимого перебою будь-якого залежного процесу.

Залежності						
Процес	МДВ	Інші процеси	Ключовий персонал	Технології	Треті сторони	Активи
Приклад: Комунікації із зацікавленими сторонами	2 години	Відсутні	Відповідальний за ЗМІ Спікер компанії	Моніторинг соцмереж Електронна пошта Контакти CRM	Моніторинг соцмереж Доставка пошти	Високоспеціалізований ПК
Приклад: Зарплатня	13 днів	Казначейство (4 години)	Відповідальний за зарплатню Фінансовий директор/HR	Е-Bank Система ERM Табель робочого часу Електронна пошта (2 години)	Програми: A-Bank ABC Staffing	ПК з апаратним ключем доступу до системи банку

Для зручності використання ви можете розмістити процеси та залежності на часовій шкалі, візьміть за основу терміновість та пріоритетність їхнього відновлення.

Контакти

**Пітер Латос**

Партнер,
керівник відділу
консультаційних послуг

peterlatos@kpmg.ua

**Олівія Еллісон**

Партнерка,
керівниця відділу
консультування з
управління ризиками

oliviaallison@kpmg.ua

**Олексій Янковський**

Партнер,
керівник практики з надання
консультаційних послуг
у сфері інформаційних
технологій і кібербезпеки

ayankovski@kpmg.ua

**Сергій Попов**

Партнер,
керівник відділу
податкового
та юридичного
консультування

spopov@kpmg.ua

**Андрій Тимошенко**

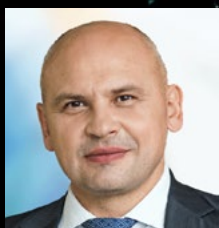
Директор,
консультаційні послуги,
управлінське консультування,
стратегія та операційні
покращення

atymoshenko@kpmg.ua

**Юрій Кацер**

Директор,
керівник відділу
юридичного
консультування

ykatser@kpmg.ua

**Юрій Федорів**

Директор,
інвестиції та ринки
капіталу, керівник
практики реструктуризації

yfedoriv@kpmg.ua

kpmg.ua



© 2020 KPMG, партнерство, зареєстроване згідно із законодавством Австралії, член мережі незалежних фірм KPMG, що входять до асоціації KPMG International Cooperative ("KPMG International"), що зареєстрована відповідно до законодавства Швейцарії. Усі права застережені.

Назва KPMG та логотип KPMG є зареєстрованими торговими марками або товарними марками асоціації KPMG International.

Інформація, що подана у цій публікації, носить загальний характер і не висвітлює стан справ будь-якого окремого підприємства або фізичної особи. Незважаючи на те, що ми намагаємося подавати точну і своєчасну інформацію, ми не гарантуємо, що ця інформація є правильною на дату її отримання або буде достовірною у майбутньому. Ніхто не повинен діяти і покладатися на таку інформацію без відповідної професійної консультації, наданою після детального вивчення стану справ.

У межах, дозволених законодавством, KPMG та її асоційовані компанії не несуть відповідальності за будь-які помилки, пропуски, дефекти чи викривлення інформації або за будь-які збитки, понесені особами, які використовують таку інформацію або покладаються на неї (у тому числі через недбалість, помилки через недбалість тощо).

Відповідальність обмежена системою, затвердженою Законодавством про професійні стандарти.