

外部供应商控制义务

技术风险 - 技术控制

控制区域	控制标题	控制描述	为什么这很重要
1.问题管理	问题识别和记录	供应商必须确保对所有一次性重大事故以及综合影响足以导致重大的运营影响的重复事故及时开展根本原因调查。	如果未能及时识别并消除重大事故的根本原因，则服务仍面临发生重复且可避免的故障的风险，从而导致系统/服务中断、声誉损失和/或数据损坏/丢失。
	问题管理和解决	供应商必须确保及时消除重大事故的根本原因，或者（如果不可行）根据巴克莱提供的风险接受标准，采取适当的缓解控制措施，限制问题再次发生的可能性。	

控制区域	控制标题	控制描述	为什么这很重要
2.变更管理	实施严格的变更控制	<p>供应商必须确保在向巴克莱提供服务时使用的所有 IT 组件均按照严格的变更控制制度进行管理，其中包括以下要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.在实施之前，未经巴克莱的适当授权，不得进行任何变更。 2.变更发起人、负责人、审批人和实施者之间必须有职责划分。 3.必须根据与维持巴克莱要求的最低服务水平相关的风险水平来规划和管理变更。 4.变更必须充分考虑到对受影响技术组件的性能和/或能力的潜在影响。 5.在实施变更之前，变更必须经过与变更相关的技术和业务测试，并在必要时保留证据。 6.必须在实施后测试变更，确保它们已成功交付，没有计划外的影响。 	不充分的变更流程，将无法防止对技术进行未经授权、管理不善或不当的更改，这可能导致服务中断、数据损坏、数据丢失、处理错误或欺诈行为。

3.性能和能力管理	与巴克莱的技术需求保持一致	供应商必须根据所有的合同要求，为向巴克莱提供服务时使用的所有关键 IT 组件定义、维护和记录适当的性能和能力水平。他们还必须确保对关键组件设置适当的警报和阈值，在可能违反阈值时发出警告，并定期审查这些警报和阈值，确保服务交付符合所有合同要求和巴克莱的需求。	不充分的措施将无法定义、记录和监控 IT 资源的性能和/或能力水平，无法使其符合当前和未来的要求，这可能导致技术服务数量不可接受的减少和/或中断以及业务损失。
控制区域	控制标题	控制描述	为什么这很重要
4.技术应用开发	在技术和/或业务上线之前，部署测试策略并完成测试	供应商必须了解所有软件的质量，然后才能向巴克莱销售或提供该软件。所有软件代码必须位于版本控制系统中，并在提供给巴克莱之前由供应商服务提供商签发。应用程序变更必须经过供应商的软件测试，确保软件符合捕获的要求。必须保留测试证据。	未经充分测试且无质量保证的系统和服务可能导致技术服务和业务流程出现无法预测的关键功能损失。
	确认系统要求	在按照巴克莱的规格要求交付软件时，供应商必须确保明确定义业务要求并与巴克莱达成一致。	定义的业务要求不充分可能导致系统行为不正确，进而导致业务和运营流程出现风险。
	部署前进行业务验收	在按照巴克莱的规格要求交付软件时，供应商必须同意并遵循与巴克莱商定的质量/验收流程。	部署前的业务验收不充分可能导致系统行为不正确，进而导致业务和运营流程出现风险。
5.系统和数据的备份安排	运行适当且有效的备份和还原流程	供应商必须确保在向巴克莱提供服务时使用的所有 IT 系统和服务都有充分的备份和还原流程，确保它们按照巴克莱的需求运行，并定期证明它们是有效的。	业务数据备份缺失或控制不佳可能会导致系统/服务中断、数据丢失或不适当的数据披露。

	确保备份媒体安全可靠	供应商必须确保与向巴克莱提供服务相关的所有备份媒体，以及对这些媒体的处理和存储安排始终安全可靠。	必须确保备份媒体安全可靠，以避免系统/服务中断、数据丢失或不适当的数据泄露。
控制区域	控制标题	控制描述	为什么这很重要
6.配置管理	隔离生产环境	供应商必须确保向巴克莱提供的生产服务不依赖于任何非生产组件，从而避免不安全或不可靠的服务交付。	在提供生产服务时使用非生产组件会产生风险，因为它们可能不是按照生产标准构建或管理的。
	记录和维护配置项	供应商必须为向巴克莱提供服务时使用的所有范围内配置项（包括所有权和上游/下游依赖关系/映射）维护完整且准确的登记条目。供应商必须实施控制措施，确保持续维护数据的准确性和完整性。	不适当或不完整的登记条目（以及与其他配置项相关的依赖关系/映射）可能会导致无效的故障与变更影响评估，从而造成服务和数据不安全或不稳定。
7.服务水平管理	定义和监控服务性能	供应商应确保服务符合商定的服务水平，包括服务水平监控和报告。	服务水平可确保按照商定的 IT 服务承诺交付 IT 服务。

技术定义：

配置项	任何需要进行管理以提供 IT 服务的组件。配置项可以是物理形式（例如计算机或路由器）、虚拟形式（例如虚拟服务器）或逻辑形式（例如服务）。必须在变更管理的控制下进行变更（添加、修改或停止）。
事故	IT 服务的计划外中断或 IT 服务质量下降，包括但不限于尚未影响服务的配置项的故障。
IT 服务	IT 服务提供商向一个或多个客户提供的服务。IT 服务由人员、流程和 IT 组成，提供给客户以支持其业务流程。
重大事故	对巴克莱构成重大风险/影响的事故，可能会导致严重后果，包括严重的生产力损失、声誉损失/监管机构惩罚以及对核心业务流程、关键控制措施或系统的影响。
问题	一个或多个事故的未知原因。

