

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。	
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.供应商必须在实施所有重大变更前通知巴克莱，以便进行影响评估，并根据需要采取适当的缓解措施。 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，考虑已知业务需求和当前能力利用率，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，以确保可用处理能力继续满足需求。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	在向巴克莱销售或提供软件或基于软件的服务之前，供应商必须确保该软件/服务的性能符合供应商的描述，或提供已知缺陷以及对该软件/服务交付的影响的概况。 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签发。 供应商必须将所有应用程序变更都纳入软件测试，以确保软件符合记录的要求。供应商必须保留测试证据。	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技术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业务验收流程。	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。

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。
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。
重大变更	将影响（或可能影响）向巴克莱所提供服务有效运营的变更，及/或巴克莱需要或可能需要采取适当的风险缓解措施以支持其实施的变更。