

היצוניים ספקים על פיקוח חובת

סיכונים טכנולוגיים – פיקוח טכני

| מדוע זה חשוב | תיאור הפיקוח | כותרת פיקוח | אזור מפקוח |
|---|--|---|---------------------------------|
| <p>במקרים שבהם החקירה אינה מזהה את גורמי השורש והתקרית אינה נפתרת תוך פרק זמן סביר, השירות נותר ברמת סיכון שעלולה להוביל לכשלים חוזרים ונשנים שעשויים לגרום לשיבושים של מערכות או שירותים, לנזק למוניטין ו/או לאובדן/השחתה של נתונים</p> | <p>הספק חייב לוודא ביצוע חקירה הבוחנת את השורש של כל תקרית מהותית ולבצע חקירה נוספות של כל תקרית שחוזרת על עצמה, כשההשפעה המשולבת הנה ברמה שעלולה להוביל להשפעה מהותית על הפעילות התפעולית.</p> | <p>בעיה בזיהוי ותיעוד</p> | <p>1. ניהול בעיות</p> |
| | <p>הספק חייב לוודא שגורמי השורש של כל תקרית, כפי שצוינו לעיל, תוקנו תוך פרק זמן סביר או – כשהדבר אינו אפשרי – לקבל אישור קבלת סיכונים מ-Barclays וליישם אמצעי הפחתת סיכונים מתאימים על מנת להגביל את הסבירות להישנות תקריות.</p> | <p>ניהול ופתרון בעיות</p> | |
| <p>תהליכי שינוי לבדם אינם מספיקים כדי למנוע שינויים לא מורשים, לא מנוהלים כהלכה או בלתי הולמים בטכנולוגיה, שעלולים להוביל להפרעות באספקת השירות, להשחתת נתונים, לאובדן נתונים, לשגיאת עיבוד או לפעולות הונאה.</p> | <p>הספק חייב לוודא שכל רכיבי ה-IT המשמשים במסגרת מתן השירותים ל-Barclays ינוהלו תחת משטר פיקוח קפדני על שינויים, לרבות הדרישות הבאות:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. הספק חייב להודיע ל-Barclays על כל שינוי משמעותי לפני יישומו, כדי שניתן יהיה לבצע הערכת השפעות ולנקוט בפעולות מתקנות מתאימות, בהתאם לצורך. 2. יש ליצור הפרדת תפקידים בין יוזם השינוי, בעלי השינוי, מאשר השינוי ומיישם השינוי. 3. יש לתכנן ולנהל את השינויים בהתאם לרמת הסיכון הכרוכה בשמירה על רמת השירות המינימלית, כפי שנדרש על ידי Barclays. 4. על השינויים להתחשב בהשפעה הפוטנציאלית על רמת הביצועים ו/או על הקיבולת של רכיבי הטכנולוגיה המושפעים. 5. על השינויים לעבור את כל הבדיקות הטכניות והעסקיות הרלוונטיות לשינוי לפני יישומם, תוך שמירה על הראיות, כשהדבר נדרש. 6. יש לבדוק את השינויים לאחר יישומם כדי להבטיח שהם יושמו בהצלחה ונטולי כל השפעה בלתי מתוכננת. | <p>אכיפת פיקוח קפדני על שינויים</p> | <p>2. ניהול שינויים</p> |
| <p>יישום אמצעים לא מספיקים להגדרה, תיעוד וניטור של הביצועים ו/או של רמות הקיבולת של משאבי ה-IT ואי עמידה בדרישות הנוכחיות והעתידיות עשויים להוביל לצמצום ו/או להפרעה בלתי מקובלים של השירותים הטכנולוגיים ואף לאובדן של פעילות עסקית.</p> | <p>על הספק להגדיר, לתחזק ולתעד את רמות מתאימות הביצועים והקיבולת עבור כל רכיבי ה-IT המרכזיים המשמשים במסגרת אספקת השירותים ל-Barclays, בהתאם לכל הדרישות החוזיות, בהתחשב בביקוש העסקי המוכר ובניצולת הקיבולת הנוכחית, כדי להבטיח שהקיבולת הזמינה תמשיך לעמוד בדרישות. הספק גם חייב לוודא שהתראות וספי מתאימות יישארו בתוקף ויחולו על כל רכיבי המפתח, על מנת לספק אזהרות במקרים של פריצה אפשרית של הספים ואף לוודא שהם נבדקים מעת לעת על מנת להבטיח שמסגרת אספקת השירות תואמת לכל הדרישות החוזיות ומתבצעת בהתאם לצרכים של Barclays.</p> | <p>בהתאם לצרכים הטכנולוגיים של Barclays</p> | <p>3. ניהול ביצועים וקיבולת</p> |

| מדוע זה חשוב | תיאור הפיקוח | כותרת פיקוח | אזור מפקח |
|--|--|--|-------------------------------|
| מערכות ושירותים שלא נבדקו כהלכה או עברו תהליכי בקרת איכות הולמים עלולים להוביל לאובדן פונקציונליות קריטי ובלתי צפוי של שירותים טכנולוגיים ותהליכים עסקיים. | על הספק לוודא שהתוכנה/השירות פועלים בהתאם לתיאור הספק לפני מכירתם או אספקתם של התוכנה או של השירות מבוסס התוכנה ל-Barclays או להציג את כל הפגמים הידועים והסברים לגבי השפעתם על מועד אספקת התוכנה/השירות. כל קוד תוכנה חייב להשתכן במערכות בקרת הגרסאות ולקבל את אישורו של הספק לפני מסירתו ל-Barclays. על הספק להכפיף את כל שינויי באפליקציה לתהליכי בדיקות תוכנה כדי להבטיח שהתוכנה עומדת בכל הדרישות שנקבעו. על הספק להחזיק בכל ראייה שנובעת מתהליכי הבדיקות. | אסטרטגיית בדיקות והשלמה לפני השקה טכנית ו/או עסקית | 4. פיתוח אפליקציות טכנולוגיות |
| דרישות עסקיות שאינן מוגדרות כהלכה עלולות להוביל להתנהגות שגויה של המערכת ואף לסיכונים לתהליכים עסקיים ותפעוליים. | בעת מסירת תוכנה בהתאם למפרט של Barclays, על הספק לוודא שהדרישות העסקיות בהקשר הטכנולוגי מוגדרות באופן ברור ובהתאם להסכמתה של Barclays. | אישור דרישות המערכת | |
| קבלה עסקית לקייה לפני ביצוע תהליך הפריסה עלולה להוביל להתנהגות שגויה של המערכת ואף לסיכונים לתהליכים עסקיים ותפעוליים. | בעת מסירת תוכנה בהתאם למפרט של Barclays, על הספק להעניק את הסכמתו המפורשת לפעול בהתאם לתהליך הקבלה העסקית, כפי שהוסכם עם Barclays. | קבלה עסקית לפני תהליך הפריסה | |

הגדרות טכנולוגיה:

| | |
|-----------------|---|
| פריט תצורה | כל רכיב שיש לנהל כדי לספק שירות IT. פריטי תצורה יכולים להיות פיזיים (כגון, מחשבים או נתבים), וירטואליים (כגון, שרתים וירטואליים) או לוגיים (כגון, שירות). שינויים (תוספות, שינויים או הפסקות) חייבים להתבצע תחת השליטה של ניהול השינויים. |
| תקרית | הפרעה לא מתוכננת לשירות IT או פגיעה באיכות של שירות IT, כולל, אך אינה מוגבלת לכשל של פריט תצורה שעדיין אינו משפיע על השירות. |
| תקרית מהותית | תקרית המהווה סיכון מהותי או בעלת השפעה מהותית על Barclays ועלולה להוביל לתוצאות חמורות, כולל אובדן מהותי של פרודוקטיביות, נזק למוניטין, פגיעה במסגרת רגולטורית והשפעה על תהליכים עסקיים מרכזיים, אמצעי פיקוח מרכזיים או מערכות. |
| שינויים מהותיים | שינויים שישפיעו – או שיש להם פוטנציאל להשפיע – על רמת היעילות של השירותים המסופקים ל-Barclays ו/או שינויים שלגביהם Barclays תדרש לבצע פעולות מתקנות להפחתת רמות הסיכון כדי לתמוך ביישומם. |