

التزام مراقبة المورد الخارجي

تخطيط المرونة التشغيلية

1. التعريفات:

"أزمة"	تعني حدثًا مقلًا بالنظام أو مضرًا بالسمعة يتطلب استجابة تتجاوز هيكل العمل المعتاد (BAU) و/أو موارده العادية وتتطلب تدخلًا تنفيذيًا لاتخاذ القرارات والتنسيق.
"حادثة"	يعني حدثًا مقلًا بالنظام تمكن إدارته كجزء من العمليات اليومية، من خلال استدعاء خطط التعافي.
"المرونة التشغيلية"	تعني القدرة على توقع الاختلالات الداخلية أو الخارجية ومنع حدوثها والتكيف معها والاستجابة لها والتعافي منها والتعلم منها، مع الاستمرار في تقديم خدمات الأعمال المهمة إلى العملاء، وتخفيف حدة أي تأثير في النظام المالي الأوسع.
"الهدف الزمني للتعافي"	يعني الوقت المنقضي بين الإخفاق أو الانقطاع غير المتوقع للخدمات واستئناف العمليات.

2. الضوابط:

نطاق الرقابة	وصف الرقابة	الأهمية
1. متطلبات المرونة التشغيلية لتصميم الخدمة	يحدد بنك باركليز فئة المرونة للخدمات المتعاقد عليها. يضمن المورد أن الخدمات مصممة بطريقة تُقدم مستويات الخدمة المتفق عليها وتحقق الأهداف الزمنية للتعافي (RTO) المطابقة، على النحو المبين أدناه. يضمن المورد توثيق ترتيبات التعافي ضمن خطة تخضع للمراجعة السنوية.	لدى بنك باركليز مطلب تجاري (ومستند إلى المخاطر) بتجنب حدوث اختلالات كبيرة في العمليات و/أو التحلي بالقدرة على التعافي منها في الوقت المناسب، أي اكتساب المستوى المناسب من المرونة. يلزم أن يكون بنك باركليز مطمئنًا ولديه القدرة على طمأنة المساهمين على أنه في حال حدوث اختلالات، فإن الخدمة مصممة لتخفيف حدة تأثيرها (سواء كان التأثير متعلقًا بالعمل و/أو تأثيرًا ماليًا و/أو متعلقًا بالسمعة).
2. مصادقة متطلبات المرونة التشغيلية	يتعين على المورد اختبار الخطة ومصادقتها كل 12 شهرًا مع مراعاة سيناريوهات انقطاع الأعمال المحتملة لإثبات أنه يمكن تقديم مستويات الخدمة المتفق عليها وأن الخدمات تلبى متطلبات فئة المرونة التي حددها بنك باركليز. إذا فشلت أي خطة في تحقيق مستويات الخدمة المتفق عليها أو متطلبات فئة المرونة المنطقية، فسيتمتع على المورد إخطار بنك باركليز على الفور وتقديم خطط إصلاح تفصيلية (متضمنة الإجراءات التي يتعين اتخاذها وتواريخ الإنجاز المطابقة).	يتم إنجاز إجراءات الاختبار والمصادقة لطمأنة بنك باركليز على أن تصميم الخدمة وخطة العمل يعملان على النحو المنشود وإثبات أنه يمكن تقديم مستويات الخدمة المتفق عليها وأن الخدمات تلبى متطلبات المرونة التي حددها بنك باركليز.

الأهمية	وصف الرقابة	نطاق الرقابة
<p>تساعد التدريبات المشتركة على ضمان وجود بروتوكولات ملائمة للمرونة التشغيلية قيد التنفيذ مع تبني إستراتيجيات اتصال فعالة، وأن كلاً من المورد وبنك باركليز يقومان باستجابة منسقة لإدارة اختلال الأعمال وتخفيف حدة تأثيره في عملاء بنك باركليز وفي النظام المالي الأوسع نطاقاً.</p>	<p>يتعين على المورد، بناءً على طلب بنك باركليز، المشاركة في اختبار متكامل لمصادقة المرونة/الاستمرارية الجماعية لكل من المورد وبنك باركليز.</p> <p>لن يتقدم بنك باركليز بهذا الطلب أكثر من مرة واحدة كل عامين ما لم تكن الاختبارات المتكاملة السابقة قد أبرزت نقصاً في المواد أو كانت هناك تغييرات جوهرية في الخدمات.</p>	<p>3. الاختبار المتكامل</p>
<p>يلزم أن يكون المورد واضحاً بشأن إجراءاته التي يتخذها لمعالجة خدماته وإدارتها في حال وقوع حادث أو أزمة. كما يجب أن يكون لدى كل من المورد وبنك باركليز فهماً مشتركاً لعملية التصعيد في حالات الحوادث والأزمات.</p> <p>يلتزم المورد بإكمال عمليتي الاختبار والمصادقة للتأكد من اكتساب الفرد/الفريق المعني بالمهارات والمعرفة والتنظيم بالقدر الكافي لإدارة الحوادث والأزمات عند حدوثها.</p>	<p>يلتزم المورد بتبني إجراء موثق لإدارة الحوادث والأزمات يتضمن عملية خاصة بتصعيد الحوادث/الأزمات إلى بنك باركليز. ويلتزم اعتماد إجراءات إدارة الحوادث والأزمات بعد نجاح عمليتي الاختبار والمصادقة اللتين يجريهما المورد كل 12 شهراً.</p> <p>ويحدد الإجراء الحد الأدنى من الأنشطة والنتائج المطلوبة لإدارة الحادث/الأزمة ومعالجتهما خلال فترة بقائهما منذ البداية وحتى الإغلاق. يرشح المورد: (i) فرداً بوصفه جهة الموافقة على الإجراء، ويكون مسؤولاً عن تأكيد أنه مناسب للغرض،</p> <p>(ii) مسؤول اتصال أساسي ونائباً (في حال غياب مسؤول الاتصال الأساسي) لكل دور في الأزمة.</p>	<p>4. إجراء إدارة الحوادث/الأزمات</p>
<p>يلزم تقديم تقرير ما بعد الحادث/الأزمة لطمأنة بنك باركليز على أن المشكلات قد تم تحديدها/معالجتها، وأنه قد تم استخلاص الدروس في الوقت المناسب.</p>	<p>بعد حدوث اختلال الخدمة، يلزم تقديم تقرير ما بعد الحادث/الأزمة إلى بنك باركليز في غضون أربعة أسابيع تقويمية من استعادة الخدمة إلى مستويات التشغيل العادية.</p> <p>يلزم أن يتضمن التقرير مراجعة لما يأتي كحد أدنى:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الأحداث المحيطة بالوضع. • كيفية إدارة الحادث/الأزمة. • تحليل سبب الحادث الجذري. • هل تم تصنيفه بوصفه "حادثاً خطراً" من جانب المورد أو بنك باركليز أم لا (أي يُعد مهماً بدرجة كافية للإخطار به/تصعيده إلى المساهمين المعنيين وفق السياسات المعمول بها والمعروفة من جانب المورد)، • هل يمثل "مخاطر سلوكية" أم لا (كأن يكون المورد قد تعامل مباشرة مع عملاء بنك باركليز)، • أيّ تعويض مستحق لعملاء بنك باركليز معروف للمورد، • والتحسين المستمر لمنع التكرار. 	<p>5. تقارير ما بعد الحوادث/الأزمات</p>

3. مصفوفة أهمية المرونة:

يتم تعيين خدمات المورد لفئة مرونة محددة (0-3) من جانب بنك باركليز. تتطلب فئة المرونة الأعلى (أي الرقم الأقل) مستوى أعلى من المرونة أو التعافي بما يتناسب مع أهمية الخدمة. يضمن المورد أن خدماته تحقق الهدف الزمني للتعافي (RTO) المحدد أدناه لفئة المرونة المنطبقة والتي حددها بنك باركليز:

3	2	1	0	فئة المرونة
≥ 24 ساعة	≥ 12 ساعة	≥ 4 ساعات	≥ 5 دقائق	الهدف الزمني للتعافي (RTO)