

التزامات الرقابة على المورد الخارجي القدرة على استعادة الأوضاع

1 . التعريفات:

"الأزمة"	تعني حدث يتسبب في تعطيل العمل أو الإضرار بالسمعة يتطلب استجابة ليست في مقدور هيكل و/أو موارد ممارسة الأعمال المعتادة ويحتاج إلى تدخل جهات تنفيذية من أجل اتخاذ القرار والتنسيق.
"الحادثة"	تعني حدث يتسبب في تعطيل العمل ويمكن التعامل معه كجزء من عمليات التشغيل اليومية من خلال الاستعانة بخطط التعافي واستعادة البيانات.
"هدف وقت الاستعادة"	يعني الوقت الذي يمر منذ وقوع الفشل غير المتوقع أو تعطل الخدمات وحتى العودة لاستمرار عمليات التشغيل مرة أخرى.

2 . الضوابط:

نطاق الرقابة	وصف الرقابة	الأهمية
1 . متطلبات تصميم الخدمة لضمان القدرة على استعادة الأوضاع	يشترط بنك باركليز وجود فئة القدرة على استعادة الأوضاع بالنسبة للخدمات، ويتعين على المورد التأكد من أن الخدمات مصممة بغرض تحقيق "أهداف وقت الاستعادة" المحددة أدناه.	لدى بنك باركليز متطلبات تجارية (وتعتمد على المخاطر) من أجل تجنبها و/أو امتلاك القدرة على استعادة الأوضاع في أسرع وقت بعد حالات تعطل الأعمال بالغة الأثر أي أن يتمتع البنك بقدرة عالية على استعادة الأوضاع بصورة مناسبة يجب أن يتأكد بنك باركليز بنفسه وأن يضمن لأصحاب المصلحة المعنيين أنه في حال وقوع عمليات تعطل للأعمال، فإن تصميم النظام سيؤدي إلى تقليل أثارها السلبية (سواء كانت تلحق الضرر بالعميل، أو التسبب في خسائر مالية و/أو الإضرار بالسمعة).
2 . التحقق من متطلبات القدرة على استعادة الأوضاع	لأغراض "وصف الرقابة المذكور، يتضمن "مكون" الخدمة أي شيء يعمل على تسهيل مهمة تقديم تلك الخدمة ويشمل على سبيل المثال لا الحصر الأفراد والمنشآت والموردين وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية. يتعين على المورد اختبار مكونات الخدمة والتحقق من صحتها كل 12 شهرًا للتأكد من أن الخدمات تلي متطلبات فئة القدرة على استعادة الأوضاع التي يشترطها بنك باركليز. إذا فشل أي مكون من مكونات الخدمة في تحقيق متطلبات فئة القدرة على استعادة الأوضاع المطبقة، فيتعين على المورد إبلاغ بنك باركليز على الفور وتقديم خطط إصلاح مفصلة (تشمل الإجراءات التي سيتم تنفيذها وتواريخ استكمال كل بند من بنود هذه الخطة).	يتم استكمال الاختبار والتحقق للتأكد لبنك باركليز أن تصميم الخدمة يعمل كما ينبغي وأنه يحقق متطلبات القدرة على استعادة الأوضاع التي يشترطها البنك.
3 . إجراء إدارة الحادثة/الأزمة	يجب أن يحتفظ المورد بإجراء موثق يوضح كيفية التعامل مع الحوادث والأزمات والذي يشمل عملية تصعيد الحوادث/الأزمات إلى بنك باركليز. يجب أن تحصل إجراءات التعامل مع الحوادث والأزمات على الموافقة بعد اجتيازها للاختبارات وعمليات التحقق بنجاح من جانب المورد كل 12 شهرًا.	يجب أن يكون المورد واضحًا بشأن الإجراءات التي يتخذها للتعامل مع خدماته وكيفية إدارتها في حال وقوع حادث أو أزمة. يجب أن يملك بنك باركليز والمورد فهم مشترك لطبيعة عملية التصعيد في المواقف التي تشهد وقوع حادثة أو أزمة.

نطاق الرقابة	وصف الرقابة	الأهمية
	<p>يجب أن يحدد الإجراء الحد الأدنى من الأنشطة والنتائج المطلوبة لإدارة الحوادث/الأزمات والتعامل معها طوال دورة الحياة من البداية وحتى الانتهاء منها. يتعين على المورد ترشيح: (أ) فرد يتولى مسؤولية الموافقة على الإجراء، والتأكد من ملائمته للغرض</p> <p>(ب) جهة اتصال أساسية ووكيل عنها (في حال عدم وجود جهة الاتصال الأساسية) لكل دور من أدوار التعامل مع الأزمة.</p>	<p>يتعين على المورد استكمال عمليتي الاختبار والتحقق للتأكد من أن الأشخاص/فرق العمل المناسبين يملكون المهارات والمعرفة والتنظيم الكافي للتعامل مع الحوادث والأزمات بمجرد وقوعها.</p>
4 . إعداد التقارير بعد الحادثة/الأزمة	<p>بعد تعطل الخدمة، يتعين تقديم تقرير ما بعد الحادثة/الأزمة إلى بنك باركليز خلال أربعة أسابيع تقويمية من إعادة الخدمة إلى مستويات تشغيلها المعتادة.</p> <p>يجب أن يشمل التقرير مراجعة للعناصر التالية كحد أدنى:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الأحداث المحيطة بالموقف • كيف تمت إدارة الحادثة/الأزمة والتعامل معها • تحليل لأسبابها الجذرية • إذا ما تم تصنيفها على أنها "حادثة خطر" بواسطة المورد أو بنك باركليز (يعني هذا التصنيف اعتبارها خطيرة بدرجة كبيرة تستدعي إبلاغها/تصعيدها إلى أصحاب المصلحة المعنيين وفقاً للسياسات المطبقة والمعروفة للمورد) • إذا ما تم اعتبارها "خطر ناتج عن سوء تصرف" (مثل تعامل المورد مباشرة مع عملاء بنك باركليز) • أي تعويض للعميل من بنك باركليز معروف للمورد • أي خطوات مطلوبة لمنع تكرار وقوع حوادث/أزمات مماثلة. 	<p>مطلوب إعداد التقارير بعد الحادثة/الأزمة للتأكيد لبنك باركليز أن تلك المشاكل تم التعرف عليها وإصلاحها، ومن استخلاص الدروس المستفادة في الوقت المناسب.</p>

3 . مصفوفة الأهمية الحيوية للقدرة على استعادة الأوضاع:

يقوم بنك باركليز بتعيين فئة معينة توضح مدى القدرة على استعادة الأوضاع (من صفر إلى 3). ستحتاج الفئة الأعلى للقدرة على استعادة الأوضاع (أي رقم أقل) إلى معيار أعلى من القدرة على استعادة الأوضاع أو استرجاع البيانات يتناسب مع أهمية الخدمة. يتعين على المورد التأكد من أن الخدمات التي يقدمها تحقق "هدف وقت الاستعادة" المحدد أدناه بشأن فئة القدرة على استعادة الأوضاع المطبقة التي يشترطها بنك باركليز:

فئة القدرة على استعادة الأوضاع	0	1	2	3
هدف وقت الاستعادة (RTO)	0 ثانية	>4 ساعات	>12 ساعة	24 ساعة

