

الخارجيين الموردّين مراقبة التزامات

تخطيط التعافي

1. التعريفات:

"الأزمة"	تعني حدثاً مخرلاً بالنظام أو مضرًا بالسمعة يتطلب استجابة تتجاوز هيكل العمل المعتاد (BAU) و/أو موارده العادية وتتطلب تدخلاً تنفيذياً لاتخاذ القرارات والتنسيق.
"حدث مخرل بالنظام"	سجل بالأثار المترتبة على الحوادث، دون تحديد الأسباب، التي اختارها الموردون للتخفيف من حدتها من خلال تنفيذ التخطيط والقدرات الخاصة بالتعافي والمرونة.
"الحدث"	يعني حدثاً مخرلاً بالنظام تمكن إدارته كجزء من العمليات اليومية، من خلال استدعاء خطط التعافي.
"تقاطع الإنتاج"	تقاطع الإنتاج هو مصطلح يُستخدم في حال فشل نظام تقني في بيئة بديلة (DR) واستخدامه لتشغيل وظائف الإنتاج لفترة زمنية طويلة.
"خطة التعافي"	خطط التعافي هي مستندات تذكر بالتفصيل الخطوات والإجراءات التي يجب اتخاذها لاستعادة الخدمة إلى الحالة التشغيلية مرة أخرى. وقد يُطلق عليها اسم خطة استمرارية الأعمال أو مصطلحات مشابهة.
"تخطيط التعافي"	عملية تعافي الخدمات والعمليات التجارية والتبعية الأساسية أو التخطيط له.
"الهدف الزمني للتعافي"	يعني الوقت المنقضي بين العطل أو الانقطاع غير المتوقع للخدمات واستئناف العمليات.
"فئة المرونة"	"فئة المرونة" هي تصنيف يُستخدم لتطبيق متطلبات المرونة على الخدمة. وتشمل هذه المتطلبات الهدف الزمني للتعافي (RTO) وهدف نقطة التعافي (RPO) ومتطلبات التحقق ومعدل التكرار.

2. مصفوفة أهمية المرونة:

يتم تعيين خدمات المورد لفئة مرونة محددة (0-4) 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) وهدف نقطة التعافي (RPO) المحددين أدناه لفئة المرونة المنطبقة والتي حددها بنك باركليز للخدمات الخاضعة للتعاقد:

تأثير ضئيل	تأثير منخفض	تأثير متوسط	تأثير كبير	تأثير استثنائي	تقييم تأثير المخاطر	تطبيق	حدث تعطل
4	3	2	1	0	فئة المرونة		
تعليق / إجراء نسخ احتياطي قط	استرداد	مرونة	مرونة عالية	متواصلة	نوع المرونة	هدف الأهداف الزمنية للتعافي (RPO) (الأحداث غير المتعلقة بالبيانات/الإلكترونية)	
لا يوجد استرداد مخطط له	يصل إلى 24 ساعة	يصل إلى 12 ساعة	يصل إلى 4 ساعات	يصل إلى ساعة واحدة			
لا يوجد استرداد مخطط له	يصل إلى 24 ساعة	يصل إلى 30 دقيقة	يصل إلى 15 دقيقة	يصل إلى 5 دقائق			

3. الضوابط:

سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط
<p>لدى بنك باركليز مطلب تجاري (ومستند إلى المخاطر) بتجنب وقوع أحداث مخلة بالنظام كبيرة 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 طمأننة المساهمين على أنه في حال حدوث اختلالات، فإن الخدمة مصممة لتخفيف حدة تأثيرها (سواء كان التأثير متعلقًا بالعميل و/أو تأثيرًا ماليًا و/أو متعلقًا بالسمعة).</p>	<p>يحدد بنك باركليز فئة المرونة للخدمات المتعاقد عليها.</p> <p>يجب أن يحدد المورد الأحداث المخلة بالنظام في نطاق التخطيط للتعافي ومستوى التخطيط المطلوب لضمان إمكانية تقديم الخدمات ضمن مستويات الخدمات المتفق عليها والأهداف الزمنية للتعافي المطابقة.</p> <p>يجب أن يراعي تخطيط الحدث المخل بالنظام ما يأتي كحد أدنى:</p> <ul style="list-style-type: none"> خسارة مبنى (مبان) عبر مواقع متعددة تؤثر في توصيل الخدمات إلى بنك باركليز. (المباني والبنية التحتية المرتبطة بها غير متوفرة). سيناريو فقدان البيانات، بما في ذلك الأحداث السيبرانية والتأثير المحتمل في تقديم الخدمات إلى بنك باركليز. فقدان موارد قوة العمل التي ستؤثر في تقديم مستويات الخدمة المتفق عليها (مثل الحدث الوبائي والحدث الجيوسياسي وفشل البنية التحتية الوطنية الحرج، وما إلى ذلك). فقدان الخدمات التقنية (أي فقدان مراكز البيانات أو مقدم خدمة السحابة الذي يؤثر في كل الخدمات التقنية). فقدان المتعهد من الباطن المسؤول عن المواد (الخدمات أو الإمدادات). <p>تجب مراجعة الأحداث المخلة بالنظام سنويًا، وعلى أساس متواصل، للإبلاغ عن التخطيط والاختبار وتوضيح كيفية تطور ذلك بمرور الوقت.</p> <p>يجب أن يكون المورد قادرًا على إثبات أنه تمت مراعاة مجموعة متنوعة من عوامل الشدة واختبارها والتحقق منها.</p>	<p>1. الأحداث المخلة بالنظام لمتطلبات تخطيط التعافي</p>
<p>يتعين على مقدمي الخدمات فهم التبعيات لتقديم خدماتهم إلى بنك باركليز. ستشكل أي تبعيات جزءًا من خطة تعافي الأعمال لضمان النظر فيها لتخفيف تأثير الحوادث ومنع عدم توفر الخدمة المقدمة إلى بنك باركليز.</p>	<p>يجب على المورد تحديد التبعيات الضرورية لتقديم الخدمة إلى بنك باركليز وتوثيقها. يجب الحفاظ على هذه التبعيات ومراجعتها كل 12 شهرًا.</p> <p>تتضمن التبعيات التي يجب مراعاتها الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> التكنولوجيا والبيانات (المقدمان من متعهد داخلي ومن الباطن). متعهد (متعهدو) المواد من الباطن (يحظون بأهمية بالغة بالنسبة إلى تقديم الخدمة إلى بنك باركليز). القوة العاملة (فقدان الأفراد، أو عدم مراعاة أي إستراتيجية تعافٍ لمنطقة العمل أو إمكانية العمل من المنزل). 	<p>2. متطلبات تعيين التبعية لإدراجها ضمن تخطيط التعافي</p>
<p>يتم إكمال عمليتي الاختبار والتحقق لطمأننة بنك باركليز على أن تصميم الخدمة وخطتها يعملان على النحر المنشود ويتضمنان جميع التبعيات ويثبتان أنه يمكن تقديم مستويات الخدمات المتفق عليها وأن الخدمات تلبي متطلبات المرونة التي حددها بنك باركليز.</p>	<p>يجب أن يكون لدى المورد خطط تعافي الأعمال للأحداث المخلة بالنظام المتفق عليها لديه.</p> <p>يجب أن توثق خطط تعافي الأعمال خطوات التعافي التفصيلية واستجابة المورد الممكنة لتخفيف التأثير و/أو تأجيل عدم توفر الخدمات المقدمة إلى بنك باركليز.</p> <p>يجب أن يراعي ذلك الآتي كحد أدنى:</p> <ul style="list-style-type: none"> الحلول المؤقتة الممكنة بروتوكولات القرارات 	<p>3. التحقق من متطلبات تخطيط التعافي</p>

سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تحديد أولويات الاتصالات والأعمال لاستئناف/الحفاظ على الحد الأدنى من الخدمات القابلة للتطبيق ▪ التبعيات <p>يجب اختبار خطط التعافي والتحقق منها كل 12 شهرًا لإثبات إمكانية تقديم مستويات الخدمات المتفق عليها وتلبية الخدمات لمتطلبات فئة المرونة التي حددها بنك باركليز.</p> <p>إذا فشلت أي خطة في تحقيق مستويات الخدمة المتفق عليها أو متطلبات فئة المرونة المنطبقة، فسيتعين على المورد إخطار بنك باركليز على الفور وتقديم خطط إصلاح تفصيلية (متضمنة الإجراءات التي يتعين اتخاذها وتواريخ الإنجاز المطابقة).</p>	
<p>تساعد التدريبات المشتركة على ضمان وجود بروتوكولات ملائمة لتخطيط التعافي 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 نطاقًا.</p>	<p>يجب أن يشارك المورد فئة المرونة 0-1، بناءً على طلب بنك باركليز، في اختبار متكامل للتحقق من المرونة/الاستمرارية الجماعية لكل من المورد وبنك باركليز وذلك في تاريخ متفق عليه بشكل مشترك.</p> <p>لن يتقدم بنك باركليز بهذا الطلب أكثر من مرة واحدة كل عامين ما لم تكن الاختبارات المتكاملة السابقة قد أبرزت أوجه قصور واضحة أو كان ثمة انقطاع في الخدمات بسبب حادثة.</p>	4. الاختبار المتكامل
<p>قد يؤدي عدم وجود خطط لتعافي النظام أو عدم كفايتها إلى فقدان غير مقبول في خدمة تكنولوجيا مقدمة إلى بنك باركليز أو عملائه عقب وقوع حادث. يضمن تحديث وثائق المرونة وممارستها الحفاظ على تلبية خطط التعافي لاحتياجات العمل.</p>	<p>ينبغي أن يكون لدى المورد خطة (خطط) تعافي النظام (SRP) لكل نظام/خدمة تكنولوجية مطلوبة لدعم تقديم الخدمات إلى بنك باركليز، إلى جانب الأهداف الزمنية للتعافي (RTO) وهدف نقطة التعافي (RPO) المطابقين. وتلزم مراجعة الخطة (الخطط) للتأكد من دقتها مرة واحدة على الأقل كل 12 شهرًا.</p>	5. خطط تعافي النظام
<p>يُعد فقدان البيانات أحد أكبر التهديدات التي نتعرض لها، إذ قد يحدث نتيجة للأعمال الضارة أو تعطل النظام. ويُعد وضع خطة لهذا السيناريو أمرًا مهمًا يساعد على تحديد مصادر البيانات والتبعيات وفهمها.</p>	<p>يجب على المورد المرونة من الفئة 0-1 أن تكون لديه خطة (خطط) تعافي بيانات لكل نظام/خدمة تكنولوجية مطلوبة لدعم تقديم الخدمات إلى بنك باركليز. يجب مراجعة الخطة (الخطط) للتأكد من دقتها مرة واحدة على الأقل كل 12 شهرًا ويجب مراعاة ما يلي على الأقل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مصادر البيانات والتدفق (انتقال البيانات إلى الخادم ومن الخادم) • مصادر النسخ الاحتياطي والنسخ المتماثل • متطلبات مزامنة البيانات بعد الاسترداد 	6. خطط تعافي البيانات
<p>ينبغي أن يكون لدى مراكز البيانات مصادر طاقة بديلة وروابط شبكة وما إلى ذلك، وأن تكون متباعدة بما يكفي لتقليل مخاطر تأثر مراكز البيانات بحادث واحد في الوقت نفسه.</p>	<p>يتعين على المورد التأكد من أن كل نظام/خدمة تكنولوجية مطلوبة لدعم تقديم الخدمات إلى بنك باركليز والتي تتسم بالمرونة عبر مراكز البيانات وبالتوزيع بما يكفي لتقليل مخاطر تأثر مراكز البيانات بحادث واحد في الوقت نفسه.</p> <p>عندما تتم استضافة نظام التقنية لدى أحد مقدمي خدمة السحابة، يجب أن تتوفر الخدمة عبر منطقة توافر مختلفة للحد من انقطاع التيار الكهربائي التلقائي. يجب أن تكون خدمات ResCat 0-1 مرنة في كل مناطق السحابة.</p>	7. تنوع مراكز البيانات

سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط
<p>من الممكن أن يكون للأنظمة التكنولوجية التي يقدمها طرف ثالث تأثير في رحلات عملاء بنك باركليز. يُعد التأكد من أن الأطراف الثالثة التي تدعم عمليات بنك باركليز التجارية لديها خطط مرونة مناسبة تم اختبارها أمرًا بالغ الأهمية، فضلاً عن كونه تفويضًا تنظيميًا لبنك باركليز لتطبيق الحوكمة الملائمة في إدارة موردينا.</p> <p>يُمثل تقاطع الإنتاج (PCO) طريقة للتحقق من أن المثليل السلبي لنظام تم تكوينه بشكل إيجابي-سلبي يعمل كما هو متوقع وبالقدرة المطلوبة في عملية BAU. بالإضافة إلى ذلك، يتحقق تقاطع الإنتاج (PCO) أيضًا من أن أي اعتماد على أنظمة أولية أو نهائية يستمر في العمل كما هو متوقع.</p>	<p>يجب على المورد اختبار خطة (خطط) استرداد النظام والتحقق منها لإثبات أنه يمكن استعادة نظام/خدمات التكنولوجية وتلبية الهدف الزمني للتعافي وهدف نقطة التعافي على النحو المحدد في مصفوفة أهمية المرونة.</p> <p>بالنسبة إلى كل نظام/خدمة تكنولوجية مطلوبة لدعم تقديم خدمات من فئة المرونة 0-1 المصممة في شكل نشط/خامل لتدابير المرونة، يلزم تنشيط البيئة السلبية بعد خطة تعافي النظام الموثوقة واستخدامها كبيئة إنتاج BAU، لفترة طويلة بما يكفي لإثبات القدرة ووظيفة التكامل الكامل (تقاطع الإنتاج).</p> <p>وبالنسبة إلى الخدمات المصممة بوصفها نشطة/نشطة، ينبغي أن تثبت عملية التحقق استمرار التشغيل في ظل فقدان بيئة نشطة واحدة (سيناريو تخفيض موارد المعالجة).</p> <p>ينبغي أن تكون متطلبات تكرار التحقق مدعومة من قبل فئة المرونة ذات الصلة، أي:</p> <p>-فئة المرونة 0: يلزم إجراء عملية التحقق من خطة تعافي النظام (SRP) أربع مرات سنويًا كحد أدنى من خلال تقاطع الإنتاج (PCO).</p> <p>-فئة المرونة 1: يجب إجراء عملية التحقق من خطة تعافي النظام (SRP) وتقاطع الإنتاج (PCO) مرتين سنويًا كحد أدنى من خلال تقاطع الإنتاج (PCO).</p> <p>- فئة المرونة 2: يجب إجراء عملية التحقق من خطة تعافي النظام (SRP) كل 12 شهرًا كحد أدنى.</p> <p>- فئة المرونة 3: يجب إجراء عملية التحقق من خطة تعافي النظام (SRP) كل 24 شهرًا كحد أدنى.</p> <p>إذا فشل أي اختبار في تحقيق الحد الأدنى من متطلبات التعافي لفئة المرونة المنطبقة، فسيتعين على المورد إخطار بنك باركليز على الفور وتقديم خطط إصلاح تفصيلية (متضمنة الإجراءات التي يتعين اتخاذها وتواريخ الإنجاز المطابقة).</p>	<p>8. التحقق من خطة تعافي النظام (SRP)</p>
<p>تُعد البيانات عنصرًا مهمًا يمكن أن يتأثر بصورة سلبية بعدة طرق. وينبغي ممارسة خطة الموثوقة لاستعادة البيانات أو تعافيها أو إعادة إنشائها للتأكد من أنها دقيقة وقابلة للتطبيق.</p>	<p>يجب على المورد من فئة المرونة 0-1 اختبار خطة (خطط) تعافي البيانات والتحقق منها لكل نظام/خدمة تكنولوجية مطلوبة لدعم تقديم الخدمات إلى بنك باركليز وإثبات أن عملية التعافي يمكن أن تسترد البيانات إلى الحالة التشغيلية. يلزم إجراء عملية التحقق مرة كل 12 شهرًا على الأقل.</p> <p>إذا فشلت أي خطة في تحقيق الحد الأدنى من متطلبات التعافي لفئة المرونة المنطبقة، فسيتعين على المورد إخطار بنك باركليز على الفور وتقديم خطط إصلاح تفصيلية (متضمنة الإجراءات التي يتعين اتخاذها وتواريخ الإنجاز المطابقة).</p>	<p>9. التحقق من خطة تعافي البيانات</p>
<p>من المهم للغاية أن تشمل الخدمات التكنولوجية وترتيبات الدعم على خطط تعافٍ مناسبة لحدث الأمن السيبراني/سلامة البيانات.</p>	<p>يجب على المورد من فئة المرونة 0-1 الاحتفاظ بخطة إعادة إنشاء النظام الأساسي والتطبيقات لكل خدمة/نظام تكنولوجية مطلوب لدعم تقديم الخدمات إلى بنك باركليز وأن يخضع للمراجعة والموافقة والاختبار مرة واحدة على الأقل كل 12 شهرًا.</p> <p>وهذه الخطط مخصصة للحالات التي لا يمكن فيها استخدام خيارات التعافي/الاسترداد التقليدية، والنظام يحتاج إلى إعادة إنشاء من "المكونات المادية".</p> <p>يجب أن تأخذ الخطط في الاعتبار:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نظام التشغيل/برنامج البنية الأساسية • نشر التطبيقات وتكوينها 	<p>10. خطط إعادة إنشاء النظام الأساسي والتطبيقات</p>

سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط
	<ul style="list-style-type: none"> • عناصر التحكم في الأمان/التكوين • تبعيات النظام البيئي وإعادة الإدماج • متطلبات البيانات (خطة تعافي البيانات) • تبعيات الأدوات لتنفيذ خطط التعافي <p>إذا فشلت أي خطة في تحقيق الحد الأدنى من متطلبات التعافي لفئة المرونة المنطقية، فسيتم على المورد إخطار بنك باركليز على الفور وتقديم خطط إصلاح تفصيلية (متضمنة الإجراءات التي يتعين اتخاذها وتواريخ الإنجاز المطابقة).</p>	