

الخارجيين الموردين مراقبة التزامات الخطر التقني – الضوابط التقنية

سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط	مجال الرقابة
في حال عدم تحديد السبب الجذري للحوادث المهمة وحلها في الوقت المناسب، تظل الخدمة عرضة للأعطال المتكررة والتي يمكن تجنبها، ما يؤدي إلى تعطل الأنظمة/الخدمة و/أو الإضرار بالسمعة و/أو تلف/فقدان البيانات	يجب أن يضمن المورد إجراء التحقيق في الوقت المناسب في الأسباب الجذرية لكل الحوادث الرئيسية التي تقع مرة واحدة، والحوادث المتكررة عندما يكون التأثير المشترك كافيًا لإحداث تأثير تشغيلي كبير.	تحديد المشكلة وتسجيلها	1. إدارة المشكلات
	يجب على المورد أن يضمن تحديد السبب الجذري للحوادث الكبيرة في الوقت المناسب، أو أن يضمن، عند عدم إمكان حدوث ذلك، تقديم قبول المخاطر من باركليز، وتطبيق الضوابط المناسبة للحد من احتمال تكرارها.	دارة المشكلات وحلها	
سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط	مجال الرقابة
قد تتسبب عمليات التغيير غير الملائمة لمنع التغييرات غير المصرح بها أو الإدارة بشكل سيئ أو غير المناسب والتي تطرأ على التكنولوجيا في تعطيل الخدمة أو تلف البيانات أو فقدانها أو في حدوث خطأ في المعالجة أو عمليات احتيال.	يجب على المورد التأكد من أن كل مكونات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تقديم الخدمات إلى بنك باركليز تدار ضمن إطار نظام صارم للرقابة على التغيير، بما في ذلك المتطلبات الآتية: 1. لا يجوز إجراء أي تغييرات من دون الحصول على تفويض مناسب من بنك باركليز قبل التنفيذ. 2. يجب أن يكون ثمة فصل في المهام بين منشئ التغيير والمالك وجهة الموافقة والجهة المنفذة. 3. يجب التخطيط للتغييرات وإدارتها وفقاً لمستوى المخاطر المرتبط بالحفاظ على المستوى الأدنى المطلوب من الخدمة المقدمة إلى بنك باركليز. 4. يجب أخذ التغييرات في الاعتبار بشكل كافٍ في ما يتعلق بالتأثير المحتمل على الأداء و/أو قدرة المكونات التكنولوجية المتأثرة. 5. يجب أن تخضع التغييرات إلى اختبارات تقنية وتجارية ذات صلة بالتغيير قبل التنفيذ، مع الاحتفاظ بالأدلة عند الضرورة. 6. يجب اختبار التغييرات بعد التنفيذ للتأكد من تسليمها بنجاح من دون أي تأثير غير مخطط له.	فرض رقابة صارمة على التغيير	2. إدارة التغيير

3. إدارة الأداء والقدرة	الحفاظ على التوافق مع احتياجات بنك باركليز التكنولوجية	يجب على المورد تحديد المستويات المناسبة للأداء والقدرة والاحتفاظ بها وتوثيقها لكل مكونات تكنولوجيا المعلومات الرئيسية المستخدمة في تقديم الخدمات إلى بنك باركليز، بما يتماشى مع كل المتطلبات التعاقدية. كما يتعين عليه أيضاً التأكد من وضع التنبيهات والحدود المناسبة وفق المكونات الرئيسية، للتحذير من احتمال تجاوز الحدود، ومراجعة هذه التنبيهات والحدود بشكل دوري لضمان تناسق تقديم الخدمات من أجل الوفاء بكل المتطلبات التعاقدية واحتياجات بنك باركليز.	قد يتسبب عدم كفاية التدابير اللازمة لتحديد وتوثيق ومراقبة مستويات أداء و/أو قدرة موارد تكنولوجيا المعلومات والفشل في الحفاظ عليها متمشية مع المتطلبات الحالية والمستقبلية في انخفاض و/أو انقطاع غير مقبول في خدمات تكنولوجيا وفقدان الأعمال.
مجال الرقابة	عنوان الضابط	وصف الضابط	سبب الأهمية
4. تطوير تطبيقات تكنولوجيا	استراتيجية الاختبار وإكماله قبل بدء الطرح المباشر للتقنية و/أو لأعمال	يجب على المورد أن يفهم جودة كل البرامج قبل بيع هذا البرنامج بنك إلى باركليز أو تزويده به. يجب أن تكون كل شفرة البرنامج في نظام (أنظمة) التحكم في الإصدار وأن تكون موقعة بواسطة مقدم الخدمة المورد قبل تقديمها إلى بنك باركليز. يجب أن يُخضع المورد التغييرات الطارئة على التطبيقات لاختبار برمجي لضمان وفاء البرنامج بالمتطلبات التي تم رصدها. يجب الاحتفاظ بأثبات الاختبار.	قد تؤدي الأنظمة والخدمات مضمونة الجودة والمختبرة بشكل غير كافٍ إلى خسارة الأداء الوظيفي بشكل حاسم غير متوقع في خدمات التكنولوجيا وإجراءات سير العمل.
	تأكيد متطلبات النظام	وعند تسليم البرنامج وفقاً للمواصفات التي حددها بنك باركليز، يجب على المورد أن يضمن تعريف متطلبات الأعمال بوضوح والاتفاق عليها مع بنك باركليز.	قد تؤدي متطلبات الأعمال غير المعروفة بشكل كافٍ إلى سلوك غير صحيح للنظام، ما يؤدي إلى مخاطر على الأعمال والعمليات التشغيلية.
	قبول الأعمال قبل النشر	عند تسليم البرنامج وفقاً للمواصفات المحددة من طرف بنك باركليز، يجب على المورد أن يوافق على عملية الجودة/القبول التي تم الاتفاق عليها مع باركليز وأن يلتزم بها.	قد يؤدي قبول الأعمال غير الكافي قبل النشر إلى سلوك غير صحيح للنظام، ما يؤدي إلى مخاطر على الأعمال والعمليات التشغيلية.
5. ترتيبات النسخ الاحتياطي للأنظمة والبيانات	تشغيل الإجراءات المناسبة والفعالة للنسخ الاحتياطي والاستعادة	يجب على المورد التأكد من أن كل أنظمة وخدمات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تقديم الخدمات إلى بنك باركليز لديها ما يكفي من عمليات النسخ الاحتياطي والاستعادة التي تعمل بما يتماشى مع احتياجات بنك باركليز والتي أثبتت فعاليتها بشكل دوري.	قد يؤدي عدم وجود نسخ احتياطية لبيانات الأعمال أو التحكم فيها بشكل سيء إلى تعطل الأنظمة/الخدمات أو فقدان البيانات أو الإفصاح عن البيانات بشكل غير مشروع.

		ضمان الحصول على وسائط نسخ احتياطي آمنة وموثوقة	يجب على المورد التأكد من أن كل وسائط النسخ الاحتياطي المرتبطة بتقديم الخدمات إلى بنك باركليز، إلى جانب الترتيبات الخاصة بالتعامل مع هذه الوسائط وتخزينها، تظل آمنة وموثوقة دائمًا.	من الضروري توفير وسائط نسخ احتياطي آمنة وموثوق بها لتجنب تعطل الأنظمة/الخدمات أو فقدان البيانات أو الإفصاح غير المشروع عن البيانات.
مجال الرقابة	عنوان الضابط	وصف الضابط	سبب الأهمية	
6. إدارة التكوين	عزل بيئة الإنتاج	يجب على المورد التأكد من عدم الاعتماد على خدمات الإنتاج المقّمة إلى بنك باركليز في أي مكونات غير إنتاجية حتى يتسنى تجنب تقديم الخدمات غير الآمنة أو غير الموثوق بها.	ويؤدي استخدام المكونات غير الإنتاجية في تقديم خدمات الإنتاج إلى ظهور مخاطر لأنها قد لا تكون مصممة أو مدارة وفق معايير الإنتاج.	
	تسجيل عناصر التكوين وصيانتها	يجب على المورد الاحتفاظ بإدخال سجل كامل ودقيق لكل أصول التكوين داخل النطاق المستخدمة في تقديم الخدمات إلى بنك باركليز (بما في ذلك الملكية والتبعيات/عمليات المسح الأولية/النهائية). ويلزم أن يكون لدى المورد ضوابط مطبقة تضمن الصيانة المستمرة لدقة البيانات واكتمالها.	قد تتسبب إدخلالات السجل غير الملائمة أو غير المكتملة (مع التبعيات/عمليات المسح ذات الصلة بعناصر التكوين الأخرى) في وجود خدمات وبيانات غير آمنة أو غير مستقرة كنتيجة للتقييم غير الفعال لتأثير الحوادث والتغيير.	
7. إدارة مستوى الخدمة	تعريف أداء الخدمة ومراقبته	يجب أن يضمن المورد امتثال الخدمة لمستويات الخدمة المتفق عليها، بما في ذلك مراقبة مستوى الخدمة وإعداد تقاريره.	تضمن مستويات الخدمة أن يتم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات بما يتماشى مع الالتزامات المتفق عليها بشأن خدمة تكنولوجيا المعلومات	

تعريفات التقنية:

الإصدار 12.0، بتاريخ أكتوبر 2022

عنصر التكوين	أي مكون تجب إدارته لتقديم خدمة تكنولوجيا معلومات. يمكن أن تكون عناصر التكوين مادية (على سبيل المثال، كمبيوتر أو جهاز توجيه)، أو ظاهرية (على سبيل المثال، خادم ظاهري) أو منطقية (على سبيل المثال، خدمة). يجب إجراء التغييرات (الإضافات أو التعديلات أو الإلغاءات) تحت مراقبة إدارة التغيير.
"الحادث"	انقطاع غير مخطط له لخدمة تكنولوجيا معلومات أو انخفاض في جودة خدمة تكنولوجيا معلومات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر عطل في عنصر تكوين لم يؤثر بعد في خدمة ما.
خدمة المعلومات	خدمة يقدمها مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات إلى عميل واحد أو أكثر. تتألف خدمة تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من الأشخاص والعمليات وتكنولوجيا المعلومات، ويتم توفيرها للعملاء لدعم عمليات الأعمال لديهم.
الحادث الكبير	أي حادث يشكل خطرًا/أثرًا كبيرًا في بنك باركليز ويمكن أن يؤدي إلى عواقب وخيمة تشمل خسارة كبيرة في الإنتاجية وإلحاق ضرر بالسمعة/ضرر تنظيمي وتأثير في العمليات التجارية الأساسية أو عناصر التحكم أو الأنظمة الرئيسية.
المشكلة	السبب غير المعروف لحادثة واحدة أو أكثر.