

# التزامات مراقبة الموردّين الخارجيين تخطيط التعافي

## 1. التعريفات:

"حدث مغل 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 مغلماً بالنظام تمكن إدارته كجزء من العمليات اليومية، من خلال استدعاء خطط التعافي.
"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 والتبعيات 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 لدى باركليز لتطبيق متطلبات المرونة على الخدمة. تدعم فئة المرونة هدف وقت الاسترداد (RTO)، وهدف نقطة الاسترداد (RPO)، ومتطلبات تكرار التحقق من الصحة.

## 2. مصفوفة أهمية المرونة:

إن خدمات المورد مخصصة لفئة مرونة محددة (0-4) من باركليز، وهو ما يعكس تأثير باركليز الذي قد يسببه انقطاع الخدمة. 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 للتعاقب: يحدد الجدول التالي ضوابط الموردين التي تنطبق استنادًا إلى فئة المرونة المحددة، كما يتم توضيح تفاصيل هذه الضوابط في القسم 3 (التحكم) أدناه.

تقييم تأثير المعايير	تأثير مستثنى	تأثير متوسط	تأثير كبير	تأثير استثنائي	فئة المرونة
هدف RTO	يصل إلى 24 ساعات	يصل إلى 12 ساعات	يصل إلى 4 ساعات	يصل إلى ساعة واحدة	هدف RTO
هدف RPO	يصل إلى 24 ساعات	يصل إلى 30 دقيقة	يصل إلى 15 دقيقة	يصل إلى 5 دقائق	هدف RPO
تردد اختبار التعدي	فئة المرونة 3	فئة المرونة 2	فئة المرونة 1	فئة المرونة 0	تردد اختبار التعدي
التحقق من خطة تعافي النظام (SRP)	كل 24 شهرًا على الأقل	كل 12 شهرًا على الأقل	مرتين في السنة على الأقل	مرتين في السنة على الأقل	التحقق من خطة تعافي النظام (SRP)
التحقق من خطة تعافي البيانات	اختباري	اختباري	التحقق السنوي عبر الإرشادات التفصيلية لسطح المكتب	المصادقة السنوية على الخطة في بيئة شبيهة بالإنتاج	التحقق من خطة تعافي البيانات
النظام الأساسي والتحقق من خطة إعادة بناء التطبيق	اختباري	اختباري	التحقق السنوي عبر الإرشادات التفصيلية لسطح المكتب	التحقق السنوي عبر الإرشادات التفصيلية لسطح المكتب	النظام الأساسي والتحقق من خطة إعادة بناء التطبيق
قابلية تطبيق ضوابط الموردين	فئة المرونة 3	فئة المرونة 2	فئة المرونة 1	فئة المرونة 0	قابلية تطبيق ضوابط الموردين
1. متطلبات تعين التبعة لإراجها ضمن تخطيط التعافي	✓	✓	✓	✓	1. متطلبات تعين التبعة لإراجها ضمن تخطيط التعافي
2. الأحداث المخططة بالتظام لمتطلبات تخطيط التعافي	✓	✓	✓	✓	2. الأحداث المخططة بالتظام لمتطلبات تخطيط التعافي
3. متطلبات تخطيط الاسترداد والتحقق منها	✓	✓	✓	✓	3. متطلبات تخطيط الاسترداد والتحقق منها
4. متطلبات الاختبار المتكاملة	○	○	✓	✓	4. متطلبات الاختبار المتكاملة
5. خطط استرداد النظام ومتطلبات التحقق من الصحة	✓	✓	✓	✓	5. خطط استرداد النظام ومتطلبات التحقق من الصحة
6. خطط استعادة البيانات ومتطلبات التحقق من الصحة	○	○	✓	✓	6. خطط استعادة البيانات ومتطلبات التحقق من الصحة
7. متطلبات موفر خدمة السحابة والتنوع في مركز البيانات	✓	✓	✓	✓	7. متطلبات موفر خدمة السحابة والتنوع في مركز البيانات
8. متطلبات خطط إعادة بناء النظام الأساسي والتطبيق	○	○	✓	✓	8. متطلبات خطط إعادة بناء النظام الأساسي والتطبيق
			○ = اختياري	✓ = مطلوب	

في حال تحديد أي مشاكل أثناء المراجعة أو عدم تلبية المتطلبات أثناء اختبار الضوابط، يجب على المورد إعلام باركليز على الفور (عادةً في غضون 10 يومًا) ومعالجة المشاكل بحلول تاريخ متفق عليه.

### 3. الضوابط:

يجب أن يكون لدى المورد نهج منظم للمرونة (استمرارية الأعمال واسترداد البيانات بعد الكوارث) مدعوم بمستند معايير وسياسات يحكم متطلبات المرونة التشغيلية والتقنية بما يتوافق مع أفضل الممارسات والمتطلبات التنظيمية في المجال حسبما ينطبق. يجب أن تخضع المقاربة المنظمة للمرونة للإشراف من قبل الإدارة العليا وأن تخضع للمراجعة والاختبار لضمان الفعالية على أساس سنوي.

عنوان الضابط	وصف الضابط	سبب الأهمية
1. متطلبات تعيين التبعية لإدراجها ضمن تخطيط التعافي	<p>يجب على المورد تحديد التبعية الضرورية لتقديم الخدمة إلى بنك باركليز وتوثيقها. ويجب الحفاظ على هذه الاعتمادية ومراجعتها كل 12 شهرًا أو عند حدوث تغيير في المواد.</p> <p>تتضمن التبعية التي تجب مراعاتها الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التكنولوجيا والبيانات (المقدمان من متعهد داخلي ومن الباطن).</li> <li>مقاول (مقاولون) من الباطن (الذين قد يكون لهم تأثير مادي على أداء خدمة باركليز وتوفيرها).</li> <li>القوة العاملة (فقدان الأفراد، أو عدم مراعاة أي إستراتيجية تعافٍ لمنطقة العمل أو إمكانية العمل من المنزل).</li> </ul>	<p>يتعين على مقدمي الخدمات فهم التبعية لتقديم خدماتهم إلى بنك باركليز. ستشكل أي تبعية جزءًا من خطة تعافي الأعمال لضمان النظر فيها لتخفيف تأثير الحوادث ومنع عدم توفر الخدمة المقدمة إلى بنك باركليز.</p>
2. الأحداث المخلة بالنظام لمتطلبات تخطيط التعافي	<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. يجب أن يضمن المورد أن الأحداث المعطلة هذه لا تزال تعكس المشهد الحالي للمخاطر/التحديات، وأن يتم تقييمها حسب درجة الخطورة ومدى القابلية، وأن يتم دعمها من قبل رؤى الصناعة والذكاء.</p> <p>كحد أدنى، يجب أن يتضمن المورد أحداث الأعطال التالية في نطاق تخطيطه.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>خسارة مبنى (مبان) عبر مواقع متعددة تؤثر في توصيل الخدمات إلى بنك باركليز. (المباني والبنية التحتية المرتبطة بها غير متوفرة).</li> <li>سيناريو فقدان البيانات، بما في ذلك الأحداث السيبرانية والتأثير المحتمل في تقديم الخدمات إلى بنك باركليز.</li> <li>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).</li> <li>فقدان خدمات التكنولوجيا (أي فقدان مراكز البيانات أو منطقة مزود الخدمة السحابية).</li> <li>فقدان المتعهد من الباطن المسؤول عن المواد (الخدمات أو الإمدادات).</li> </ul> <p>تجب مراجعة الأحداث المخلة بالنظام سنويًا، وعلى أساس متواصل، للإبلاغ عن التخطيط والاختبار وتوضيح كيفية تطور ذلك بمرور الوقت.</p>	<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 طمأنة 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>
3. متطلبات تخطيط الاسترداد والتحقق منها	<p>يجب أن يكون لدى المورد خطط تعافي للأحداث المخلة بالنظام المتفق عليها لديه.</p> <p>يجب أن توثق خطط التعافي خطوات التعافي التفصيلية واستجابة الموردين الممكنة لتخفيف التأثير و/أو تأجيل عدم توفر الخدمات المقدمة إلى بنك باركليز.</p> <p>يجب أن يراعي ذلك الآتي كحد أدنى:</p>	<p>يتم إكمال عمليتي الاختبار والتحقق لطمأنة بنك باركليز على أن تصميم الخدمة وخطتها يعملان على النحو المنشود ويتضمنان جميع التبعية ويثبتان أنه يمكن تقديم مستويات الخدمات المتفق عليها وأن الخدمات تلبى متطلبات المرونة التي حددها بنك باركليز.</p>

سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الحلول المؤقتة الممكنة</li> <li>▪ بروتوكولات القرارات</li> <li>▪ تحديد أولويات الاتصالات والأعمال لاستئناف/الحفاظ على الحد الأدنى من الخدمات القابلة للتطبيق</li> <li>▪ التبعيات</li> </ul> <p>يجب اختبار خطط الاسترداد والتحقق من صحتها كل 12 شهرًا، أو عند حدوث تغيير جوهري، لإثبات أنه يمكن تقديم مستويات الخدمة المتفق عليها وأن الخدمات تلي متطلبات فئة المرونة المنصوص عليها في باركليز.</p> <p>إذا فشلت أي خطة في تحقيق مستويات الخدمة المتفق عليها أو متطلبات فئة المرونة المنطقية، فسيتعين على المورد إخطار بنك باركليز على الفور (خلال 10 أيام في المعتاد) 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 تبنى 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>لضمان فهم التبعيات المتبادلة بين باركليز وخدمات الموردين في ما يتعلق باسترداد الخدمات، يجب على المورد بناء على طلب باركليز وفي تاريخ متفق عليه بشكل متبادل أن يشارك في اختبار متكامل للتحقق من المرونة/الاستمرارية الجماعية لكل من المورد وباركليز.</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>	<p>4. متطلبات الاختبار المتكاملة</p>
<p>قد يؤدي عدم وجود خطط لتعافي النظام أو عدم كفايتها إلى فقدان غير مقبول في خدمة تكنولوجية مقدمة إلى بنك باركليز أو عملائه عقب وقوع حادث. يضمن تحديث وثائق المرونة وممارستها الحفاظ على تلبية خطط التعافي لاحتياجات العمل.</p>	<p>يجب أن يكون لدى المورد خطة استرداد النظام تفصل الإجراءات المطلوبة لاسترداد الأنظمة إلى حالة التشغيل بعد حدوث تعطل. يجب اختبار الخطط والتحقق من صحتها لإثبات (مع وجود دليل) أنه يمكن استرداد النظام خلال هدف وقت الاسترداد المحدد وهدف نقطة الاسترداد كما هو مطلوب بواسطة فئة المرونة المحددة.</p> <p>بالنسبة إلى الأنظمة المصممة في تكوين نشط/سليبي، يجب تنشيط البيئة السلبية واستخدامها كـ BAU لمدة طويلة بما يكفي لإثبات القدرة ووظائف التكامل الكاملة.</p> <p>بالنسبة إلى الخدمات التي تم تصميمها لتكون نشطة/نشطة، يجب أن تثبت عملية التحقق استمرار التشغيل في ظل فقدان عقدة، على سبيل المثال، أو منطقة توفر (بالنسبة إلى السحابة المستضافة) للنظام (60 دقيقة على الأقل).</p> <p>يتم تحديد متطلبات تكرار التحقق من الصحة بواسطة فئة المرونة للنظام. راجع مصفوفة أهمية المرونة المذكورة أعلاه</p>	<p>5. خطط استرداد النظام ومتطلبات التحقق من الصحة</p>
<p>يُعد فقدان البيانات أحد أكبر التهديدات التي يتعرض لها باركليز، إذ قد يحدث نتيجة للأعمال الصارمة أو تعطل النظام. ويُعد وضع خطة لهذا السيناريو أمرًا مهمًا يساعد على تحديد مصادر البيانات والتبعيات وفهمها.</p>	<p>يجب أن يكون لدى المورد خطة (خطط) لاستعادة البيانات لكل نظام تقني مطلوب لدعم تقديم الخدمات إلى باركليز. يجب مراجعة الخطة (الخطط) للتأكد من دقتها مرة واحدة على الأقل كل 12 شهرًا، أو عند حدوث تغيير جوهري، ويجب مراعاة ما يلي كحد أدنى:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ مصادر البيانات والتدفق (انتقال البيانات إلى الخادم ومن الخادم)</li> <li>▪ مصادر النسخ الاحتياطي والنسخ المتماثل</li> <li>▪ متطلبات مزامنة البيانات بعد الاسترداد</li> </ul>	<p>6. خطط استعادة البيانات ومتطلبات التحقق من الصحة</p>

سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط
	<p>يجب على المورد اختيار والتحقق من صحة خطة (خطط) استعادة البيانات لكل نظام تقني مطلوب لدعم تقديم الخدمات إلى باركليز وإثبات (مع الدليل) أن عملية الاسترداد يمكن أن تستعيد البيانات إلى الحالة التشغيلية المتوقعة وضمن هدف نقطة الاسترداد المطلوب.</p>	
<p>يجب نشر أنظمة التكنولوجيا عبر مراكز بيانات متعددة للحماية من انقطاع مركز البيانات. ويمتد ذلك ليشمل الأنظمة المستضافة على موفر خدمة السحابة - فشل منطقة موفر خدمة السحابة.</p>	<p>يتعين على المورد التأكد من أن كل نظام تكنولوجي مطلوب لدعم تقديم الخدمات إلى بنك باركليز والتي تتسم بالمرونة عبر مراكز البيانات وبالتوزيع الجغرافي المتباعد بما يكفي لتقليل مخاطر تأثير مراكز البيانات بحدث واحد في الوقت نفسه.</p> <p>عندما تتم استضافة نظام التقنية لدى أحد مقدمي خدمة السحابة، يجب أن يتوفر النظام عبر مناطق توافر مختلفة للحد من انقطاع التيار الكهربائي التلقائي. يجب توفر أنظمة مهمة لإظهار القدرة على الاسترداد من فشل منطقة موفر خدمة السحابة.</p>	<p>7. متطلبات موفر خدمة السحابة والتنوع في مركز البيانات</p>
<p>من المهم للغاية أن تشمل الخدمات التكنولوجية وترتيبات الدعم على خطط تعافٍ مناسبة لحدث الأمن السيبراني/سلامة البيانات.</p>	<p>يجب أن يحتفظ المورد بخطة إعادة بناء النظام الأساسي والتطبيق لكل نظام تقني مطلوب لدعم تقديم الخدمات إلى باركليز وأن يخضع للمراجعة والموافقة والاختبار مرة واحدة على الأقل كل 12 شهرًا، أو عند حدوث تغيير جوهري.</p> <p>وهذه الخطة مخصصة للحالات التي لا يمكن فيها استخدام خيارات التعافي/الاسترداد التقليدية، والنظام يحتاج إلى إعادة إنشاء من "المكونات المادية".</p> <p>يجب أن تأخذ الخطة في الاعتبار:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ نظام التشغيل/برنامج البنية الأساسية</li> <li>▪ نشر التطبيقات وتكوينها</li> <li>▪ عناصر التحكم في الأمان/التكوين</li> <li>▪ تبعيات النظام البيئي وإعادة الإدماج</li> <li>▪ متطلبات البيانات (خطة تعافي البيانات)</li> <li>▪ تبعيات الأدوات لتنفيذ خطط التعافي</li> </ul>	<p>8. متطلبات خطط إعادة بناء النظام الأساسي والتطبيق</p>