

التزامات مراقبة الموردّين الخارجيين تخطيط التعافي

1. التعريفات:

حدث تعطل	سجل بالأثار المترتبة على الحوادث، دون تحديد الأسباب، التي اختارها الموردون للتخفيف من حدتها من خلال تنفيذ التخطيط والقدرات الخاصة بالتعافي والمرونة. يمكن أن تؤدي الاضطرابات مثل الأحداث السيبرانية أو الكوارث الطبيعية أو الأحداث التي من صنع الإنسان إلى تعطيل عمليات الكيان.
"الحادث"	يعني حدثاً مَخْلأً بالنظام تمكن إدارته كجزء من العمليات اليومية، من خلال استدعاء خطط التعافي.
"خطة الاستعادة"	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 للاستعادة"	يعني الوقت المنقضي بين العطل أو الانقطاع غير المتوقع للخدمات واستئناف العمليات.
هدف نقطة الاستعادة	يُعرف هدف نقطة الاستعادة (RPO) بأنه الحالة المستهدفة لتوافر البيانات في بداية عملية الاستعادة. وهو مقياس للحد الأقصى لفقدان البيانات الذي يمكن أن تتحملة الشركة في حال الاستعادة.
فئة المرونة	فئة المرونة عبارة عن تصنيف يستخدمه بنك باركليز لتطبيق متطلبات المرونة على الخدمة بناءً على مدى أهميتها وتأثيرها. تدعم فئة المرونة هدف وقت الاسترداد (RTO)، وهدف نقطة الاسترداد (RPO)، ومتطلبات تكرار التحقق من الصحة.
الضرر الذي لا يُحتمل	النقطة التي يصبح عندها تعطل الخدمة غير محتمل من منظور العملاء/المستهلكين/ الزبائن أو الأسواق المالية أو سلامة باركليز واستقراره.
الاعتمادات على الموارد	تلك الاعتمادات (التكنولوجيا، وخدمة الجهات الخارجية، والقوى العاملة) اللازمة لتوفير خدمات الأعمال.

2. مصفوفة أهمية المرونة:

يتم تخصيص خدمات المورد إلى فئة مرونة محددة (0-4) تعكس أهداف الاستعادة التي يطالب باركليز من المورد تحقيقها استناداً إلى التأثير الذي قد يسببه تعطل الخدمة إلى باركليز. تتطلب فئة المرونة الأعلى (أي الرقم الأقل) مستوى أعلى من المرونة والقدرة على الاستعادة بما يتناسب مع أهمية الخدمة بالنسبة إلى باركليز. على المورد أن يضمن أن تلبى خدماته متطلبات الاستعادة كما هو محدد في مصفوفة أهمية المرونة لفئة المرونة المعمول بها التي حددها باركليز للخدمات المتعاقد عليها. تحدد مصفوفة أهمية المرونة الضوابط القابلة للتطبيق بناءً على فئة المرونة. تفاصيل متطلبات الضوابط موجودة في القسم 3 (الضوابط).

تأثير ضئيل	تأثير منخفض	تأثير متوسط	تأثير كبير	تأثير استثنائي	تقييم تأثير المخاطر
4	3	2	1	0	فئة المرونة
ما من استرداد مخطط له	يصل إلى 24 ساعات	يصل إلى 12 ساعات	يصل إلى 4 ساعات	يصل إلى ساعة واحدة	هدف RTO
ما من استرداد مخطط له	يصل إلى 24 ساعات	يصل إلى 30 دقيقة	يصل إلى 15 دقيقة	يصل إلى 5 دقائق	هدف RPO
فئة المرونة 4	فئة المرونة 3	فئة المرونة 2	فئة المرونة 1	فئة المرونة 0	تردد اختبار التقنية
ما من استرداد مخطط له	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)
ما من استرداد مخطط له	اختباري	كل 12 شهرًا على الأقل	التحقق السنوي عبر الإرشادات التفصيلية لسطح المكتب	المصادقة السنوية على الخطة في بيئة شبيهة بالإنتاج	التحقق من خطة تعافي البيانات
ما من استرداد مخطط له	اختباري	اختباري	التحقق السنوي عبر الإرشادات التفصيلية لسطح المكتب	التحقق السنوي عبر الإرشادات التفصيلية لسطح المكتب	النظام الأساسي والتحقق من خطة إعادة بناء التطبيق
فئة المرونة 4	فئة المرونة 3	فئة المرونة 2	فئة المرونة 1	فئة المرونة 0	قابلية تطبيق ضوابط الموردين
○	✓	✓	✓	✓	1. متطلبات تمين الاعتماد على الموارد لإدراجها ضمن تخطيط الاستعادة
○	✓	✓	✓	✓	2. الأحداث المخلة بالنظام لمتطلبات تخطيط التعافي
○	✓	✓	✓	✓	3. متطلبات التخطيط لاستعادة الأعمال والتحقق من صحتها
○	○	○	✓	✓	4. متطلبات الاختبار المتكاملة
○	✓	✓	✓	✓	5. خطط استرداد النظام ومتطلبات التحقق من الصحة
○	○	○	✓	✓	6. خطط استعادة البيانات ومتطلبات التحقق من الصحة
○	✓	✓	✓	✓	7. متطلبات موفر خدمة السحابة والتوسع في مركز البيانات
○	○	○	✓	✓	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 يخضع النهج المنظم للمرونة للإشراف من قِبل الإدارة العليا وأن يخضع للمراجعة والتقييم لضمان الفعالية على أساس سنوي.

عنوان الضابط	وصف الضابط	سبب الأهمية
1. متطلبات تعيين الاعتماد على الموارد لإدراجها ضمن تخطيط الاستعادة	<p>يجب على المورد تحديد الاعتمادات الضرورية لتقديم الخدمة إلى بنك باركليز وتوثيقها. ويجب الحفاظ على هذه الاعتمادات ومراجعتها كل 12 شهرًا أو عند حدوث تغيير في المواد.</p> <p>وتتضمن الاعتمادات التي يجب مراعاتها الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> التكنولوجيا والبيانات (المقدمة من متعهد داخلي ومن الباطن). مقاول (مقاولون) من الباطن (الذين قد يكون لهم تأثير مادي على أداء خدمة باركليز وتوفيرها). القوة العاملة (فقدان الأفراد، أو عدم مراعاة أي إستراتيجية استعادة لمنطقة العمل أو إمكانية العمل من المنزل). 	<p>يحتاج الموردون إلى فهم اعتماداتهم على الموارد وتوثيقها لتقديم خدمتهم إلى باركليز. يجب أن تشكل الاعتمادات على الموارد جزءًا من خطة استعادة الأعمال الخاصة بالمورد لضمان مراعاتها للتخفيف من تأثير الحوادث ومنع عدم توفر الخدمة لدى 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 أحداث التعطيل لا تزال تعكس المشهد الحالي للمخاطر/التحديات، وأن يتم تقييمها حسب درجة الخطورة ومدى القابلية ودعمها برؤى الصناعة والنكاه.</p> <p>وكحد أدنى، يجب على المورد تضمين أحداث التعطيل الآتية في نطاق تخطيطه.</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 وتلف البيانات 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 خدمات التكنولوجيا (أي فقدان مراكز البيانات أو منطقة مزود الخدمة السحابية). 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>لدى باركليز مطلب تجاري (ومستند إلى المخاطر) يتمثل في تجنب -و/أو القدرة على التعافي في الوقت المناسب من- أحداث التعطيل الكبيرة، أي التحلي بالمرونة المناسبة. يلزم أن يكون بنك باركليز مطمئنًا ولديه القدرة على ضمان 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>

سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط
<p>من المتوقع أن يكون لدى الشركات خطط استعادة موثقة ومطبقة ويتم استكمال التحقق من صحة الخطط للتأكد إلى باركليز أن الخطط تعمل على النحو المنشود وتشمل جميع الاعتمادات لإثبات إمكانية تقديم مستويات الخدمة المتفق عليها وأن الخدمات تلبى متطلبات المرونة التي حددها باركليز.</p>	<p>يجب أن يحافظ المورد على خطط الاستعادة لأحداث التعطيل المحددة لدعم أهداف الاستعادة الخاصة به.</p> <p>يجب أن توثق خطط الاستعادة خطوات الاستعادة التفصيلية واستجابات الموردين الممكنة لتخفيف التأثير و/أو تأجيل عدم توفر الخدمات المقدمة إلى بنك باركليز.</p> <p>وكحد أدنى، يجب أن يتناول ذلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ الطول البديلة الممكنة. ▪ بروتوكولات القرارات. ▪ تحديد أولويات الاتصالات والأعمال لاستئناف/الحفاظ على الحد الأدنى من مستوى الخدمة القابل للتطبيق. ▪ الاعتمادات. <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 تلبى متطلبات فئة المرونة المنصوص عليها في 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 (خلال 10 أيام في المعتاد) وتقديم خطط إصلاح تفصيلية (متضمنة الإجراءات التي يتعين اتخاذها وتواريخ الإنجاز المطابقة).</p>	<p>3. متطلبات التخطيط لاستعادة الأعمال والتحقق من صحتها</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 نطاقاً.</p> <p>هناك متطلبات تنظيمية تفرض على باركليز إجراء اختبار استمرارية الأعمال مع مقدمي الخدمات من الجهات الخارجية.</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 تكنولوجيا 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 (بالدليل) أنه يمكن استعادة النظام ضمن هدف وقت الاستعادة المحدد وهدف نقطة الاستعادة كما هو مطلوب بواسطة فئة المرونة المحددة لدى باركليز.</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. (أسبوع واحد على الأقل)</p> <p>بالنسبة إلى الخدمات المصممة لتكون نشطة/نشطة، يجب أن يثبت التحقق من الصحة القدرة على الاستمرار في العمل في ظل فقدان عقدة أو مثيل أو منطقة توافر (بالنسبة إلى السحابة المستضافة) للنظام (60 دقيقة كحد أدنى).</p> <p>يتم تحديد متطلبات تكرار التحقق من الصحة بواسطة فئة المرونة للنظام. راجع مصفوفة أهمية المرونة.</p>	<p>5. خطط استرداد النظام ومتطلبات التحقق من الصحة</p>

سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط
<p>يُعد فقدان البيانات أحد أكبر التهديدات التي يتعرض لها باركليز، إذ قد يحدث نتيجة للأعمال الصارئة 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"> ▪ مصادر البيانات والتدفق (انتقال البيانات إلى الخادم ومن الخادم) ▪ مصادر النسخ الاحتياطي والنسخ المتماثل ▪ متطلبات مزامنة البيانات بعد الاسترداد <p>يجب على المورد اختبار 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>6. خطط استعادة البيانات ومتطلبات التحقق من الصحة</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 تنسم بالمرونة عبر مراكز البيانات والتوزيع الجغرافي المتباعد بما يكفي لتقليل مخاطر تأثر 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 الخطط مخصصة للحالات التي لا يمكن فيها استخدام خيارات الاستعادة/الاسترداد التقليدية، ويجب إعادة بناء النظام من "المعدن المكشوف".</p> <p>يجب أن تأخذ الخطط في الاعتبار:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ نظام التشغيل/برنامج البنية الأساسية ▪ نشر التطبيقات وتكوينها ▪ عناصر التحكم في الأمان/التكوين ▪ تبعيات النظام البيئي وإعادة الإدماج ▪ متطلبات البيانات (خطة تعافي البيانات) ▪ اعتمادات الأدوات لتنفيذ خطط الاستعادة ▪ استعادة مستوى التحكم (على سبيل المثال الدليل النشط) <p>ويجب إثبات التحقق من صحة الخطة كحد أدنى من خلال ممارسة عملية على الطاولة لإظهار جدوى ذلك.</p>	<p>8. متطلبات خطط إعادة بناء النظام الأساسي والتطبيق</p>