

التزامات مراقبة الموردّين الخارجيين

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، 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 الموصوفة أعلاه في الوقت المناسب، أو أن يضمن، عند عدم إمكان حدوث ذلك، تقديم قبول المخاطر من باركليز، وتطبيق الضوابط المناسبة للحد من احتمال تكرارها.	إدارة المشكلات وحلها	
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 احتيالية.	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. يجب على المورد إبلاغ باركليز بكل التغييرات المهمة قبل تنفيذه حتى يتسنى إجراء تقييم الأثر واتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من المخاطر حسب الحاجة. 2. يجب أن يكون ثمة فصل في المهام بين منشئ التغيير والمالك وجهة الموافقة والجهة المنفذة. 3. يجب التخطيط للتغييرات وإدارتها وفقًا 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
قد يتسبب عدم كفاية التدابير اللازمة لتحديد وتوثيق ومراقبة مستويات أداء و/أو قدرة موارد تكنولوجيا المعلومات وال فشل في الحفاظ عليها متماشية مع المتطلبات الحالية والمستقبلية في انخفاض و/أو انقطاع غير مقبول في خدمات التكنولوجيا وفقدان الأعمال.	يجب على المورد تحديد المستويات المناسبة للأداء والقدرات وتوثيقها لجميع مكونات تكنولوجيا المعلومات الأساسية المستخدمة في تقديم الخدمات إلى باركليز، بما يتوافق مع كل المتطلبات التعاقدية، وإذ تأخذ في اعتبارها الطلب المعروف على الأعمال التجارية واستخدام القدرة الحالية لضمان استمرار القدرة المتاحة في تلبية الاحتياجات. كما يتعين عليه أيضًا 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.	الحفاظ على التوافق مع احتياجات بنك باركليز التكنولوجية	3. إدارة الأداء والقدرة

سبب الأهمية	وصف الضابط	عنوان الضابط	مجال الرقابة
قد تؤدي الأنظمة والخدمات مضمونة الجودة والمختبرة بشكل غير كافٍ إلى خسارة الأداء الوظيفي بشكل حاسم غير متوقع في خدمات التكنولوجيا وإجراءات سير العمل.	يجب أن يضمن المورد أداء البرنامج/الخدمة كما وصفه المورد قبل بيع أو تقديم هذه الخدمة المستندة إلى البرامج إلى باركليز أو تقديم رؤية للعيوب المعروفة والتأثير في تسليم البرنامج/الخدمة. يجب أن تكون جميع رموز البرامج في أنظمة التحكم في الإصدار وموقعة من قبل المورد قبل تقديمها إلى باركليز. يجب أن يخضع المورد جميع تغييرات التطبيقات على اختبار البرامج لضمان أن البرنامج يفي بالمتطلبات المسجلة. يجب أن يحتفظ المورد بأدلة الاختبار.	إستراتيجية الاختبار وإكماله قبل بدء الطرح المباشر للتقنية و/أو الأعمال	4. تطوير تطبيقات التكنولوجيا
قد تؤدي متطلبات الأعمال غير المعروفة بشكل كافٍ إلى سلوك غير صحيح للنظام، ما يؤدي إلى مخاطر على الأعمال والعمليات التشغيلية.	وعند تسليم البرنامج وفقاً للمواصفات التي حددها بنك باركليز، يجب على المورد أن يضمن تعريف متطلبات الأعمال التقنية بوضوح والاتفاق عليها مع بنك باركليز.	تأكيد متطلبات النظام	
قد يؤدي قبول الأعمال غير الكافي قبل النشر إلى سلوك غير صحيح للنظام، ما يؤدي إلى مخاطر على الأعمال والعمليات التشغيلية.	عند تسليم البرنامج وفقاً للمواصفات المحددة من طرف بنك باركليز، يجب على المورد أن يوافق على عملية قبول الأعمال التي تم الاتفاق عليها مع باركليز وأن يلتزم بها.	قبول الأعمال قبل النشر	

تعريفات التقنية:

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.
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.
تغييرات مهمة	التغييرات التي ستؤثر على التشغيل الفعال للخدمة (الخدمات) المقدمة إلى باركليز و/أو التغييرات التي سيحتاج أو قد يحتاج باركليز إلى اتخاذها إجراءات مناسبة للحد من المخاطر لدعم تنفيذها، أو التي من المحتمل أن تؤثر عليها.