

Obligations de contrôle pour les fournisseurs externes

Planification de la résilience opérationnelle

1. Définitions :

« Crise »	désigne une perturbation ou une atteinte à la réputation exigeant une réponse qui dépasse le cadre de la structure et/ou des ressources habituelle(s) et nécessite une intervention de la direction pour la prise de décisions et la coordination.
« Incident »	désigne une perturbation qui peut être gérée dans le cadre des activités quotidiennes, en déclenchant des plans de rétablissement.
« Résilience opérationnelle »	désigne la capacité à anticiper, empêcher, répondre à, se rétablir de, et apprendre d'une perturbation interne ou externe, afin de continuer à fournir aux clients les services professionnels importants et de minimiser l'impact sur le système financier global.
« Délai de rétablissement visé »	désigne le temps écoulé entre une défaillance ou une interruption imprévue des services et la reprise des activités.

2. Contrôles :

Intitulé du contrôle	Description du contrôle	Raisons de l'importance
1. Exigences de résilience opérationnelle pour la conception des services	<p>Barclays stipule la catégorie de résilience des services engagés.</p> <p>Le fournisseur s'assure que les services sont conçus de manière à respecter les niveaux de service convenus et les délais de rétablissement visés correspondants, tel qu'énoncé ci-dessous.</p> <p>Le fournisseur s'assure que les accords de rétablissement sont documentés dans un plan révisé tous les ans.</p>	<p>Barclays a l'obligation commerciale (et fondée sur les risques) d'éviter toute perturbation significative d'un processus et/ou d'être en mesure d'assurer le rétablissement en temps opportun à la suite d'une telle perturbation, à savoir de faire preuve de la capacité de résilience adaptée. Barclays doit être assurée et doit être en mesure d'assurer à ses parties prenantes qu'en cas de perturbations, le service est conçu de manière à minimiser leur impact (qu'il s'agisse d'un impact pour les clients, financier et/ou sur la réputation).</p>
2. Validation des exigences de résilience opérationnelle	<p>Le fournisseur doit tester et valider le plan tous les 12 mois, en tenant compte des scénarios possibles d'interruption des activités, afin de démontrer que les niveaux de service convenus peuvent être assurés et que les services satisfont aux exigences de la catégorie de résilience stipulée par Barclays.</p> <p>Si un plan ne répond pas aux niveaux de service convenus ou aux exigences de la catégorie de résilience applicables, le fournisseur doit notifier Barclays dans les plus brefs délais et soumettre des plans</p>	<p>Les tests et la validation sont exécutés pour garantir à Barclays que le plan et la conception du service fonctionnent comme prévu et démontrent que les niveaux de service convenus peuvent être assurés, et que les services répondent aux exigences de résilience stipulées par Barclays.</p>

Intitulé du contrôle	Description du contrôle	Raisons de l'importance
	correctifs détaillés (comprenant les mesures à prendre et les dates d'achèvement correspondantes).	
3. Test intégré	<p>Le fournisseur doit participer, à la demande de Barclays, à un test intégré pour valider la continuité et la résilience collective du fournisseur et de Barclays.</p> <p>Barclays ne soumettra pas cette demande plus d'une fois tous les deux ans, sauf si des tests intégrés précédents ont révélé des déficiences importantes ou si des modifications significatives ont été apportées aux services.</p>	Ces exercices conjoints aident à s'assurer que les protocoles de résilience opérationnelle sont en place, que les stratégies de communication efficaces sont adoptées, et que le fournisseur et Barclays répondent de manière coordonnée pour gérer les interruptions d'activité et minimiser l'impact sur les clients de Barclays et le système financier dans son ensemble.
4. Procédure de gestion des incidents/crises	<p>Le fournisseur doit disposer d'une procédure de gestion des incidents et des crises documentée qui comprend le processus de signalement des incidents/crises à Barclays. Les procédures de gestion des incidents et des crises doivent être approuvées après la conduite de tests et d'une validation fructueuse par le fournisseur tous les 12 mois.</p> <p>La procédure doit définir les activités et résultats minimum requis pour gérer et traiter l'incident/la crise tout au long de son cycle de vie, de son apparition à sa conclusion. Le fournisseur désignera : (i) une personne chargée d'approuver la procédure et de confirmer son caractère utilisable ; et</p> <p>(ii) un interlocuteur principal et un adjoint (en cas d'absence de l'interlocuteur principal) pour chaque rôle afférent à la crise.</p>	<p>Il est nécessaire que le fournisseur établisse clairement les procédures de traitement et de gestion de ses services en cas d'incident ou de crise. Le fournisseur et Barclays doivent s'entendre sur la procédure de signalement des incidents et situations de crise.</p> <p>Le fournisseur doit exécuter des tests et une validation pour s'assurer que la personne/l'équipe concernée bénéficie de compétences, de connaissances et d'une organisation suffisantes pour gérer les incidents et les crises lorsqu'ils/elles surviennent.</p>
5. Rapports post-incident/crise	<p>Suite à une perturbation du service, un rapport post-incident/crise doit être soumis à Barclays dans les quatre semaines civiles suivant le rétablissement du service à des niveaux de fonctionnement normaux.</p> <p>Ce rapport doit comprendre, au minimum, un examen de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les événements entourant la situation ; • la manière dont l'incident/la crise a été géré(e) ; • une analyse de ses causes profondes ; 	Un rapport post-incident/crise est requis pour garantir à Barclays que les problèmes sont identifiés/corrigés, et que les enseignements ont été tirés, dans les plus brefs délais.

Intitulé du contrôle	Description du contrôle	Raisons de l'importance
	<ul style="list-style-type: none"> • s'il/si elle est classé(e) comme « événement à risque » par le fournisseur ou Barclays (à savoir, jugé(e) suffisamment important(e) pour devoir être notifié(e)/signalé(e) aux parties prenantes concernées conformément aux politiques applicables connues du fournisseur) ; • s'il/si elle représente un « risque de bonne conduite » (par ex. si le fournisseur traite directement avec des clients de Barclays) ; • toute voie de recours de clients de Barclays dont le fournisseur a connaissance ; et • amélioration continue pour prévenir toute récurrence. 	

3. Matrice de criticité en matière de résilience :

Barclays attribue une catégorie de résilience spécifique (0-3) aux services du fournisseur. Une catégorie de résilience plus élevée (à savoir, désignée par un chiffre de valeur moindre) devra répondre à une norme de résilience ou de rétablissement plus stricte, proportionnelle à l'importance des services. Le fournisseur s'assurera que ses services respectent le délai de rétablissement visé spécifié ci-dessous pour la catégorie de résilience applicable stipulée par Barclays :

Catégorie de résilience	0	1	2	3
Délai de rétablissement visé	≤ 5 minutes	≤ 4 heures	≤ 12 heures	≤ 24 heures