

Obblighi di controllo dei
Fornitori esterni

Pianificazione della resilienza
operativa

1. Definizioni:

“Crisi”	indica un evento di disturbo o reputazionale che richiede una risposta che va oltre la normale struttura e/o le risorse dell'attività operativa ordinaria e richiede interventi esecutivi per il processo decisionale e il coordinamento.
“Incidente”	indica un evento di disturbo che può essere gestito nell'ambito delle operazioni quotidiane, tramite l'adozione di piani di recupero.
“Resilienza operativa”	indica la capacità di anticipare, prevenire, adattare, rispondere a, recuperare e imparare da disagi interni o esterni, continuando a fornire importanti servizi commerciali ai clienti, e di minimizzare qualsiasi impatto sul sistema finanziario in generale
“Recovery Time Objective”	indica il periodo di tempo tra un guasto o un'interruzione imprevisti dei servizi e la ripresa delle operazioni.

2. Controlli:

Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
1. Requisiti di Resilienza Operativa del Service Design	<p>Barclays si impegna a stabilire le Categorie di Resilienza per i servizi appaltati.</p> <p>Il Fornitore si impegna a garantire che i servizi siano progettati in modo tale da raggiungere i livelli di servizio concordati e gli Obiettivi del Tempo di Recupero (Recovery Time Objectives - (RTO)) corrispondenti, come indicato di seguito.</p> <p>Il Fornitore deve garantire che le modalità di recupero siano documentate all'interno di un piano che viene rivisto annualmente.</p>	Barclays ha l'obbligo commerciale (e basato sul rischio) di evitare e/o essere in grado recuperare in modo tempestivo in caso di interruzioni di rilievo dei processi, ovvero di essere adeguatamente resiliente. Barclays deve ricevere le necessarie garanzie e deve essere in grado di garantire ai soggetti interessati che, in caso di interruzione, i servizi sono progettati per ridurre al minimo il loro impatto (sul cliente, finanziario e/o reputazionale).
2. Convalida dei Requisiti di Resilienza Operativa	<p>Il Fornitore deve testare e convalidare il piano ogni 12 mesi tenendo conto di potenziali scenari di interruzione dell'attività per dimostrare che i livelli di servizio concordati possono essere garantiti e che i servizi erogati soddisfano i requisiti della Categoria di resilienza stabiliti da Barclays.</p> <p>Qualora uno dei piani non soddisfi i livelli di servizio concordati o i requisiti della Categoria di Resilienza applicabili, il Fornitore deve immediatamente informare Barclays e fornire un piano di rimedio</p>	È necessario completare le attività di test e di convalida per garantire a Barclays che il service design e il piano funzionano come previsto e dimostrare che i livelli di servizio concordati possono essere garantiti e che i servizi soddisfano i requisiti di resilienza stabiliti da Barclays.

Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
	<p>dettagliato (che comprenda le azioni da intraprendere e le relative date di completamento).</p>	
<p>3. Test integrati</p>	<p>Il Fornitore, su richiesta di Barclays, deve partecipare ad un test integrato per convalidare la resilienza/continuità collettiva sia del Fornitore che di Barclays.</p> <p>Barclays si impegna a non fare questa richiesta più di una volta ogni 2 anni, a meno che i precedenti test integrati non abbiano evidenziato carenze reali o ci siano modifiche sostanziali ai servizi.</p>	<p>Le esercitazioni congiunte contribuiscono a garantire l'esistenza di adeguati protocolli di Resilienza Operativa, con l'adozione di efficaci strategie di comunicazione, e che sia il Fornitore che Barclays stiano adottando una risposta coordinata per gestire le interruzioni dell'attività e ridurre al minimo l'impatto sui clienti di Barclays e sul sistema finanziario in generale.</p>
<p>4. Procedura di gestione di Incidenti/Crisi</p>	<p>Il Fornitore deve avere una procedura documentata di gestione di Incidenti e Crisi che comprenda il processo di escalation di Incidenti/Crisi a Barclays. Le procedure di gestione di Incidenti e Crisi devono essere approvate dopo il positivo svolgimento delle attività di test e la convalida da parte del Fornitore ogni 12 mesi.</p> <p>La procedura deve definire le attività minime e i risultati richiesti per la gestione e il trattamento di Incidenti/Crisi per tutto il ciclo vitale, dall'inizio fino alla chiusura. Il Fornitore è tenuto a nominare: (i) una persona che svolga il ruolo di approvatore della procedura, responsabile di confermare che sia idonea allo scopo; e</p> <p>(ii) un contatto principale e uno secondario (in caso di assenza del contatto principale) per ciascun ruolo di Crisi.</p>	<p>Il Fornitore deve esporre chiaramente le procedure per la gestione dei servizi in caso di Incidenti o Crisi. Il Fornitore e Barclays devono avere una visione condivisa della procedura di escalation per le situazioni di Incidenti e Crisi.</p> <p>Il Fornitore deve completare le attività di test e di convalida per garantire che la persona/il team pertinente abbia le competenze, le conoscenze e l'organizzazione sufficienti per gestire gli Incidenti e le Crisi se e quando insorgono.</p>
<p>5. Segnalazione post Incidente/Crisi</p>	<p>Successivamente all'interruzione del servizio, deve essere inviata a Barclays la segnalazione Post Incidente/Crisi entro quattro settimane di calendario dal ripristino del servizio ai normali livelli operativi.</p> <p>La segnalazione deve comprendere come misura minima la valutazione dei seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eventi che hanno determinato la situazione; • modalità di gestione di Incidente/Crisi; • analisi delle cause di fondo; 	<p>La Segnalazione post Incidente/Crisi è necessaria per garantire a Barclays che i problemi sono stati individuati/risolti e che le lezioni sono state apprese in modo tempestivo.</p>

Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
	<ul style="list-style-type: none"> • se il Fornitore o Barclays hanno classificato l'evento come 'Evento a Rischio' (vale a dire, se è stato giudicato sufficientemente rilevante e, di conseguenza, deve essere comunicato/inoltrato ai soggetti interessati conformemente alle politiche applicabili note al Fornitore); • se costituisce un 'Rischio Comportamentale' (ad es. se il Fornitore interagisce direttamente con i clienti di Barclays); • eventuali rimedi noti al Fornitore posti in essere dai clienti di Barclays; e • miglioramento continuo per prevenire il ripetersi della situazione. 	

3. Griglia di criticità della resilienza:

Barclays suddivide i servizi erogati dal Fornitore secondo la Categoria di Resilienza specifica (0-3). Una categoria di resilienza superiore (ovvero un numero inferiore) richiede uno standard di resilienza o di recupero elevato, proporzionato all'importanza del servizio. Il Fornitore deve garantire che i propri servizi raggiungono il Recovery Time Objective (RTO) specificato di seguito per la Categoria di Resilienza applicabile stabilita da Barclays:

Categoria di resilienza	0	1	2	3
Recovery Time Objective (RTO)	≤ 5 minuti	≤ 4 Ore	≤ 12 Ore	≤ 24 Ore