

Obblighi di controllo dei Fornitori esterni

Resilienza

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.
“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 del Service Design	Barclays si impegna a stabilire le Categorie di Resilienza per i servizi, e il Fornitore si impegna a garantire che i servizi siano progettati per raggiungere gli Obiettivi del tempo di Recupero (Recovery Time Objectives - (RTO)) corrispondenti, come indicato di seguito.	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	<p>Ai fini della Descrizione dei Controlli, un “componente” dei servizi comprende qualsiasi cosa che favorisca l'erogazione dei servizi tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, persone, dispositivi, fornitori, applicazioni e infrastrutture IT.</p> <p>Il Fornitore deve testare e convalidare i componenti dei servizi ogni 12 mesi per dimostrare che i servizi soddisfano i requisiti della Categoria di resilienza stabiliti da Barclays.</p> <p>Qualora uno dei componenti del servizio non soddisfi i requisiti della Categoria di resilienza applicabili, il Fornitore deve immediatamente informare Barclays e fornire un piano di rimedio dettagliato (che</p>	E' necessario completare le attività di test e di convalida per garantire a Barclays che il service design funziona come previsto e raggiungere i requisiti di resilienza stabiliti da Barclays.

Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
	<p>comprenda le azioni da intraprendere e le relative date di completamento).</p>	
<p>3. 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>4. 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; • 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); 	<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"> eventuali rimedi noti al Fornitore posti in essere dai clienti di Barclays; e eventuali misure da adottare per prevenire il ripetersi di Incidenti/Crisi simili. 	

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)	0 Sec	< 4 Ore	< 12 Ore	24 Ore