

外部サプライヤー管理義務

技術リスク - 技術管理

管理エリア	管理対象	管理内容	本件が重要である理由
1.問題の管理	問題の特定と記録	サプライヤーは、1回限りの重大なインシデント、および繰り返し発生するインシデントのうち累積した影響によって運用に重大な影響が及ぶことが明らかなものについて、確実に根本原因調査を適時に実施する必要があります。	重大なインシデントの根本原因が適時に特定および解決されない場合、回避可能なインシデントが繰り返し発生するリスクがサービスに残存し、システム/サービスの中断、風評上の損害、および/またはデータの破損/消失につながります。
	問題の管理と解決	サプライヤーは、重大なインシデントについて、確実に根本原因を適時に修正する必要があります。そのような修正が不可能な場合は、 Barclays からリスク受容が行われ、再発の可能性を抑えるための適切な緩和策が適用されます。	

管理エリア	管理対象	管理内容	本件が重要である理由
2.変更管理	厳格な変更管理の実施	<p>サプライヤーは、Barclays へのサービス提供に使用されるすべての IT 要素が、以下の要件を含む厳格な変更管理体制の下で確実に管理されるようにする必要があります：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.実装の前に Barclays から適切な許可が得られなければ、いかなる変更も行うことはできません。 2.変更開始者、責任者、承認者と実施者の間の責務は分離している必要があります。 3.Barclays に対し最低限提供の必要があるサービスレベルの維持に伴うリスクのレベルに応じて、変更を計画し、管理する必要があります。 4.変更においては、影響を受ける技術要素のパフォーマンスおよび/または 	技術サービスに関する不正な変更、不十分な管理に基づく変更または不適切な変更を防止するための変更プロセスが不十分な場合、サービスの中断、データの破損、データの消失、プロセスエラーまたは不正が発生する場合があります。

		<p>容量に対する潜在的な影響を十分に考慮する必要があります。</p> <p>5.変更においては、実施前にその変更に関連する技術的およびビジネス上のテストを受け、必要に応じ、その証拠を保存する必要があります。</p> <p>6.変更は実施後にテストされ、想定外の影響なしに成功裏に実現されていることを徹底する必要があります。</p>	
3.パフォーマンスと容量の管理	Barclays の技術ニーズに沿っていること	<p>サプライヤーは、すべての契約上のニーズに沿って、Barclays へのサービス提供に使用されるすべての主要 IT 要素のパフォーマンスと容量の適切なレベルを定義し、文書化して維持する必要があります。また、サプライヤーは、主なコンポーネントに適切な警告と閾値を設定することで、閾値への違反の可能性に警告を発し、またこれらを定期的に見直すことにより、サービス提供がすべての契約上の要件および Barclays のニーズに沿っていることを確保する必要があります。</p>	<p>IT リソースのパフォーマンスおよび/または能力レベルを定め、文書化し、監視するための対策が不十分で、現在および将来の要件に沿ってそれらを維持することができない場合は、技術サービスにおいて許容できない低下および/または中断ならびにビジネス損失が発生する場合があります。</p>
管理エリア	管理対象	管理内容	本件が重要である理由
4.技術アプリケーション開発	技術面の稼働開始前および/またはビジネス開始前のテスト戦略および完了	<p>サプライヤーは、ソフトウェアを Barclays に販売または供給する前に、すべてのソフトウェアの品質を理解する必要があります。</p> <p>すべてのソフトウェアコードは、Barclays に提供される前に、バージョン管理システムに組み込まれ、サプライヤーのサービスプロバイダーによって承認されている必要があります。</p> <p>アプリケーションの変更は、ソフトウェアがキャプチャされた要件を満たしていることを確認するために、サプライヤーによるソフトウェアテストを必要とします。テストの証拠は保持する必要があります。</p>	<p>テストおよび品質保証システムおよびサービスが不十分な場合、技術サービスおよびビジネスプロセスにおける機能性の想定外の重大な損失に到ることがあります。</p>
	システム要件の確認	<p>ソフトウェアを Barclays の仕様に合わせて提供する場合、サプライヤーは、ビジネス要件が明確に定義され、Barclays と合意されていることを確認する必要があります。</p>	<p>ビジネス要件が十分に定義されていないと、システムの動作が不正確になり、業務プロセスや運用プロセスにリスクが生じる可能性があります。</p>
	導入前のビジネス受け入れ	<p>ソフトウェアを Barclays の仕様に合わせて提供する場合、サプライヤーは、Barclays と合意した品質/受け入れプロセスに同意し、これに従う必要があります。</p>	<p>導入前のビジネス受け入れが不十分であると、システムの動作が不正確になり、業務プロセスや運用プロセスにリスクが生じる可能性があります。</p>

5.システムおよびデータのバックアップに関する取り決め	適切で効果的なバックアップと復元プロセスの運用	サプライヤーは、Barclays へのサービス提供において使用されるすべての IT システムとサービスが Barclays のニーズに沿って運用されるようにし、また、定期的にその効果を証明するための十分なバックアップと復元プロセスを整備する必要があります。	ビジネスデータバックアップ体制が欠如している場合または不十分な場合、システム/サービスの中断、データの消失または不適切なデータの開示が発生する場合があります。
	安全でセキュアであり、信頼性の高いバックアップメディアの確保	サプライヤーは、Barclays へのサービス提供に関連するすべてのバックアップメディアを、それらのメディアの処理および保管に関する取り決めと共に、いかなる時にも安全で信頼できるように保つ必要があります。	システム/サービスの中断、データの消失または不適切なデータの開示を回避するには、安全で信頼性の高いバックアップメディアが必要です。
管理エリア	管理対象	管理内容	本件が重要である理由
6.設定管理	生産環境の分離	サプライヤーは、Barclays に提供するプロダクションサービスについては非プロダクション要素への依存性を排除して、安全でないまたは信頼できないサービスの提供を確実に回避できるようにする必要があります。	プロダクションサービスの提供において非プロダクション要素を使用することは、それらがプロダクション標準に構築されていない、あるいはこうした標準により管理されないリスクを生みます。
	設定項目の記録と維持	サプライヤーは、Barclays へのサービス提供に使用されるすべての対象設定項目の完全かつ正確な登録エントリーを維持管理する必要があります（所有権および上流部門/下流部門の依存性/マッピングを含む）。サプライヤーは、データの正確性と整合性を継続的に維持するための管理体制を備えている必要があります。	不適切または不完全な登録エントリー（他の設定項目への関連する依存性/マッピングと合わせ）は、非効果的なインシデントおよび変更の影響評価の結果として安全でないまたは不安定なサービスおよびデータが発生するおそれがあります。
7.サービスレベル管理	サービスパフォーマンスの定義と監視	サプライヤーは、合意されたサービスレベル（サービスレベルの監視および報告を含む）へのサービスの準拠を確保するものとします。	サービスレベルでは、合意された IT サービスコミットメントに従って IT サービスが確実に提供されるようにします。

技術関連の定義：

設定項目	IT サービスを提供するために管理が必要な要素。設定項目には、物理的なもの（コンピュータやルータなど）、仮想的なもの（仮想サーバーなど）、論理的なもの（サービスなど）があります。変更管理の管理下で、変更（追加、修正または停止）を実施する必要があります。
インシデント	IT サービスで発生した計画外の中断またはIT サービスに関する計画外の品質低下。これには、サービスにまだ影響が及んでいない設定項目の障害が含まれますが、これに限定されません。
IT サービス	IT サービスプロバイダーが 1 または複数の顧客に提供するサービス。IT サービスは、人、プロセスおよび IT の組み合わせから成り、顧客の業務プロセスをサポートするために提供されます。
重大なインシデント	Barclays に重大なリスク/影響をもたらすインシデント。生産性の大幅な喪失、風評上/規制上の損害、中核となる業務プロセス、主要な統制またはシステムへの影響など、重大な結果を招く可能性があります。
問題	1 つ以上のインシデントに関する不明な原因。