

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、重大なインシデントのすべて、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、上記の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、パークレイズ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。	
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. サプライヤーは、影響評価を実施し、必要に応じて適切な緩和措置を講じることができるように、実施前にすべての重大な変更をパークレイズに通知する必要があります。 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。 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。 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。 	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。

管理エリア	管理対象	管理内容	本件が重要である理由
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	サプライヤーは、パークレイズへのサービス提供において使用される主要な IT 要素すべてのパフォーマンスと能力の適切な水準を、すべての契約上の要件に沿って定義、維持、文書化する必要があります。その際、既知のビジネスニーズと現在の容量使用率を考慮して、使用可能な容量が要件を満たし続けるようにしなければなりません。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發し、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。	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。
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	サプライヤーは、ソフトウェアまたはソフトウェアベースのサービスをパークレイズに販売または提供する前に、サプライヤーが説明したとおりにソフトウェア/サービスが実行されることを確認するか、既知の欠陥とソフトウェア/サービスの提供への影響の概観を提供する必要があります。すべてのソフトウェアコードは、パークレイズに提供される前に、バージョン管理システムに組み込まれ、サプライヤーによって承認されている必要があります。サプライヤーはアプリケーションの変更のすべてに対してソフトウェアテストを実施し、当該ソフトウェアが集められている要件を満たすことを確認する必要があります。サプライヤーはテストに関する証拠を保持しておく必要があります。	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。
	システム要件の確認	ソフトウェアをパークレイズの仕様に合わせて提供する場合、サプライヤーは、技術のビジネス要件が明確に定義され、パークレイズと合意されていることを確認する必要があります。	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。
	導入前のビジネス受け入れ	ソフトウェアをパークレイズの仕様に合わせて提供する場合、サプライヤーは、パークレイズと合意したビジネス受け入れプロセスに同意し、これに従う必要があります。	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。

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。
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。
重大な変更	パークレイズに提供されるサービスの効果的な運営に影響を与える（または影響を与える可能性のある）変更、および/またはパークレイズがその実施を支援するために適切なリスク軽減措置を講じる必要のある変更。