

Obrigações de controlo de
fornecedores externos

Risco tecnológico – Controlos
técnicos

Área de controlo	Designação do controlo	Descrição do controlo	Por que é importante
1. Gestão de problemas	Identificação e registo do problema	O fornecedor tem de garantir que é realizada uma investigação atempada da causa originária para todos os incidentes principais e de incidentes recorrentes em que o impacto combinado seja suficiente para causar um impacto operacional significativo.	Quando a causa principal de incidentes significativos não é identificada e resolvida atempadamente, o serviço permanece em risco de falhas repetidas e evitáveis, levando a uma interrupção dos sistemas/serviços, danos na reputação e/ou corrupção/perda de dados
	Gestão e resolução de problemas	O fornecedor deve garantir que a causa originária de incidentes acima descritos é resolvida atempadamente ou, quando tal não for possível, a aceitação do risco é fornecida pela Barclays e são aplicados controlos atenuantes adequados para limitar a probabilidade de recorrência.	
2. Gestão da mudança	Aplicar um controlo da mudança rigoroso	<p>O fornecedor tem de garantir que todos os componentes de TI que são utilizados na prestação de serviços ao Barclays são geridos ao abrigo de um rigoroso regime de controlo da mudança, incluindo os seguintes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O fornecedor deve informar o Barclays de todas as alterações significativas antes da sua implementação, para que a avaliação de impacto possa ser realizada e sejam implementadas as ações de mitigação adequadas, conforme necessário. 2. Deve existir separação de funções entre o iniciador, o responsável, o aprovador e o implementador da mudança. 3. As alterações devem ser planeadas e geridas de acordo com o nível de risco associado à manutenção do nível mínimo exigido de serviço ao Barclays. 4. As mudanças devem prever adequadamente o potencial impacto no desempenho e/ou na capacidade dos componentes tecnológicos afetados. 5. As mudanças devem ser sujeitas a testes técnicos e comerciais relevantes para a mudança antes da implementação, havendo lugar à retenção de elementos de prova quando necessário. 6. As mudanças têm de ser testadas após a implementação para garantir que foram bem-sucedidas e não tiveram repercussões imprevistas. 	Processos de mudança inadequados para impedir mudanças não autorizadas, mal geridas ou inadequadas podem conduzir a perturbação do serviço, corrupção de dados, perda de dados, erros de processamento ou fraude.

Área de controlo	Designação do controlo	Descrição do controlo	Por que é importante
3. Gestão do desempenho e da capacidade	Permanecer em conformidade com as necessidades tecnológicas do Barclays	O fornecedor deve definir, manter e documentar níveis adequados de desempenho e capacidade para todos os componentes de TI principais utilizados na prestação de serviços ao Barclays, em conformidade com todos os requisitos contratuais, tendo em consideração a procura comercial conhecida e a utilização da capacidade atual para garantir que a capacidade disponível continua a cumprir os requisitos. Tem igualmente de garantir que estão instalados nos principais componentes alertas e limites máximos, que avisem sobre o potencial incumprimento dos limites, e que são revistos periodicamente para assegurar que a prestação do serviço está alinhada para cumprir todos os requisitos contratuais e satisfazer as necessidades do Barclays.	Medidas inadequadas para definição, documentação e monitorização do desempenho e/ou níveis de capacidade dos recursos de TI e a não manutenção das mesmas em conformidade com os requisitos atuais e futuros podem conduzir a uma redução inaceitável e/ou interrupção dos serviços tecnológicos e a uma perda de negócios.
4. Desenvolvimento de aplicações tecnológicas	Estratégia de teste e conclusão antes do arranque técnico e/ou empresarial	O fornecedor deve garantir que o software/serviço funciona conforme descrito pelo fornecedor antes de vender ou fornecer esse software ou serviço baseado em software ao Barclays ou fornecer uma opinião dos defeitos conhecidos e do impacto na entrega do software/serviço. Todos os códigos de software devem estar no sistema de controlo de versões e ser aprovados pelo fornecedor antes de serem fornecidos ao Barclays. O fornecedor tem de submeter todas as alterações da aplicação aos testes de software para garantir que o software cumpre os requisitos capturados. O fornecedor deve manter provas dos testes.	Sistemas e serviços testados e cuja qualidade tenha sido garantida de forma inadequada podem resultar numa perda de funcionalidade crítica e imprevisível a nível dos serviços de tecnologia e processos empresariais.
	Confirmar os requisitos do sistema	Ao fornecer software de acordo com as especificações do Barclays, o fornecedor deve garantir que os requisitos empresariais da tecnologia são claramente definidos e acordados com o Barclays.	Requisitos empresariais inadequadamente definidos podem levar a um comportamento incorreto do sistema, resultando em riscos para os processos empresariais e operacionais.
	Aceitação empresarial antes da implementação	Ao entregar software de acordo com as especificações do Barclays, o fornecedor deve determinar e seguir um processo de aceitação empresarial que tenha sido acordado com o Barclays.	A aceitação empresarial inadequada antes da implementação pode resultar num comportamento incorreto do sistema, bem como em riscos para os processos empresariais e operacionais.

Definições de tecnologia:

Item de configuração	Qualquer componente que precise ser gerido para fornecer um serviço de TI. Os itens de configuração podem ser físicos (por exemplo, um computador ou router), virtuais (por exemplo, um servidor virtual) ou lógicos (por exemplo, um serviço). As alterações (adições, modificações ou cessações) devem ser realizadas sob o controlo da gestão de alterações.
Incidente	Uma interrupção não programada de um serviço de TI ou uma redução na qualidade de um serviço de TI, incluindo, sem limitação, a falha de um item de configuração que ainda não tenha afetado um serviço.
Incidente grave	Um incidente que representa um risco/impacto significativo para o Barclays e pode resultar em consequências graves, incluindo perda grave de produtividade, danos na reputação/regulamentares e impacto nos principais processos empresariais, controlos ou sistemas.
Alterações significativas	Alterações que terão impacto – ou que poderão ter impacto – no funcionamento eficaz do(s) serviço(s) fornecido(s) ao Barclays e/ou alterações relativamente às quais o Barclays irá ou poderá necessitar de empreender ações de mitigação de riscos adequadas para apoiar a sua implementação.