

Obligaciones de control de
proveedores externos

Planificación de la resiliencia
operativa

1. Definiciones:

«Crisis»	se refiere a un acontecimiento que supone un trastorno o perjudique la reputación y precisa una respuesta que trasciende la estructura y/o los recursos habituales de las operaciones habituales, por lo que es necesario que intervenga la dirección ejecutiva para tomar decisiones y coordinar la respuesta.
«Incidente»	se refiere a un acontecimiento que supone un trastorno y que se pueda gestionar como parte de las operaciones rutinarias, mediante la aplicación de planes de recuperación.
“Resiliencia operativa”	significa la capacidad de anticipar, evitar, adaptar, responder a, recuperar y aprender de las perturbaciones internas o externas, seguir prestando servicios empresariales importantes a los clientes y minimizar cualquier impacto en el sistema financiero en general
«Objetivo de tiempo de recuperación»	se refiere al periodo de tiempo entre un fallo o interrupción imprevisto de los servicios y la reanudación de las operaciones.

2. Controles:

Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
1. Requisitos de resiliencia operativa en el diseño de los servicios	<p>Barclays establecerá la categoría de resiliencia para los servicios contratados.</p> <p>El proveedor deberá garantizar que los servicios se diseñen para ofrecer los niveles de servicio acordados y cumplir los objetivos de tiempo de recuperación (RTO) correspondientes que se recogen a continuación.</p> <p>El proveedor se asegurará de que los mecanismos de recuperación se documenten en un plan que se revisará una vez al año.</p>	<p>Barclays impone un requisito comercial (y basado en el riesgo) de evitar y/o ser capaz de recuperarse de manera puntual de importantes interrupciones de los procesos, es decir, de contar con una resistencia adecuada. Se le garantizará a Barclays, y esta será capaz de garantizar a sus accionistas, que de producirse alteraciones, el servicio está diseñado para reducir al mínimo su repercusión (en los clientes, en las finanzas y/o en la reputación).</p>
2. Validación de los requisitos de resiliencia operativa	<p>El proveedor probará y validará el plan cada 12 meses teniendo en cuenta posibles escenarios de perturbaciones empresariales para demostrar que los niveles de servicio acordados pueden cumplirse y que los servicios son acordes a los requisitos relativos a la categoría de resiliencia que haya establecido Barclays.</p>	<p>Las pruebas y la validación se realizan para garantizar a Barclays que el diseño del servicio y el plan funcionan según lo previsto y demuestran que se alcanzan los niveles de servicio acordados, y que los servicios cumplen los requisitos de resiliencia que haya establecido Barclays.</p>

Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
	<p>Si algún plan no cumple los niveles de servicio o los requisitos aplicables en cuanto a categoría de resiliencia, el proveedor lo notificará de inmediato a Barclays y aportará planes de reparación detallados (que incluyan las medidas que se adoptarán y las fechas de finalización correspondientes).</p>	
<p>3. Prueba integrada</p>	<p>El proveedor, a instancias de Barclays, deberá participar en una prueba integrada para validar la resiliencia/continuidad colectiva de ambos.</p> <p>Barclays no realizará esta solicitud más de una vez cada 2 años a menos que pruebas integradas anteriores hayan revelado carencias sustanciales o si se han producido cambios importantes en los servicios.</p>	<p>Los ejercicios conjuntos ayudan a garantizar que existen protocolos de resiliencia operativa adecuados con la adopción de estrategias de comunicación efectivas y que tanto el proveedor como Barclays están adoptando una respuesta coordinada para la gestión de las perturbaciones empresariales y minimizar el impacto en los clientes de Barclays y el sistema financiero en general.</p>
<p>4. Procedimiento de gestión de crisis o incidentes</p>	<p>El proveedor contará con un procedimiento documentado de gestión de crisis e incidentes que incluya el proceso para remitir incidentes o crisis a Barclays a instancias superiores. Los procedimientos de gestión de incidentes y crisis se aprobarán tras la realización de pruebas y la validación por el proveedor cada 12 meses.</p> <p>El procedimiento definirá las actividades mínimas y los resultados necesarios para gestionar y tratar el incidente o la crisis a lo largo de su ciclo de vida desde el inicio hasta su conclusión. El proveedor designará: (i) a una persona como responsable de aprobar el procedimiento y encargado de confirmar que resulta adecuado para el fin al que está destinado; y</p> <p>(ii) una persona de contacto principal y un delegado de esta (por si la persona principal tuviera que ausentarse) en relación con cada función de crisis.</p>	<p>El proveedor ha de aclarar los procedimientos para tratar y gestionar sus servicios en caso de incidentes o crisis. El proveedor y Barclays deben contar con conocimientos compartidos sobre el proceso de remisión a instancias superiores para incidentes o situaciones de crisis.</p> <p>El proveedor realizará las pruebas y la validación para garantizar que la persona o el equipo pertinente cuenta con competencias y conocimientos y una organización suficientes para gestionar incidentes y crisis cuando se produzcan.</p>
<p>5. Informes posteriores a incidentes o crisis</p>	<p>Tras la alteración del servicio, se le presentará a Barclays un informe posterior al incidente o la crisis en el plazo de cuatro semanas</p>	

Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
	<p>naturales desde que se restaurase el nivel de funcionamiento habitual del servicio.</p> <p>El informe incluirá, como mínimo, un análisis de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los acontecimientos relacionados con la situación; • la forma en que se gestionó el incidente o la crisis; • el análisis de la raíz del problema; • si el proveedor o Barclays lo clasifican como un «evento de riesgo» (es decir, suficientemente importante para notificarlo o remitirlo a las partes interesadas pertinentes de acuerdo con las políticas aplicables que le consten al proveedor); • si representa un «riesgo de comportamiento» (es decir, si el proveedor está tratando directamente con clientes de Barclays); • cualquier sistema de reparación para los clientes de Barclays que le conste al proveedor; y • mejora continua para evitar que se repita. 	<p>El informe posterior al incidente o a la crisis es necesario para garantizar a Barclays que los problemas se identifican o se resuelven y que se aprende de ellos oportunamente.</p>

3. Matriz de criticidad de la resiliencia:

A los servicios del proveedor se les asigna una categoría de resistencia específica (0-3) de Barclays. Una categoría de resistencia superior (es decir, un número inferior) exigirá un nivel superior de resistencia o recuperación, en proporción a la importancia del servicio. El proveedor se asegurará de que sus servicios alcancen el objetivo de tiempo de recuperación que se especifica a continuación con respecto a la categoría de resiliencia aplicable indicada por Barclays:

Categoría de resistencia	0	1	2	3
Objetivo de tiempo de recuperación	≤ 5 min	≤ 4 horas	≤ 12 horas	≤ 24 horas