

Obligaciones de control de proveedores externos

Resistencia

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.
«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 resistencia del diseño de los servicios	Barclays estipulará la categoría de resistencia de los servicios y el proveedor garantizará que todos los servicios se diseñen para cumplir los objetivos de tiempo de recuperación correspondientes que se recogen a continuación.	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).
2. Validación de los requisitos de resistencia	<p>A los efectos de la presente descripción de controles, un «componente» de servicio abarca todo aquello que facilite la prestación de dicho servicio, lo que incluye entre otras cosas el personal, las instalaciones, los proveedores, las aplicaciones de TI y la infraestructura.</p> <p>El proveedor probará y validará los componentes de servicio cada 12 meses para demostrar que los servicios cumplen los requisitos relativos a la categoría de resistencia que ha establecido Barclays.</p>	Las pruebas y la validación se realizan para garantizar a Barclays que el diseño del servicio funciona según lo previsto y alcanza los requisitos de resistencia que ha establecido Barclays.

Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
	<p>Si algún componente de servicio no cumple los requisitos aplicables en cuanto a categoría de resistencia, el proveedor notificará de inmediato a Barclays y aportará planes de reparación pormenorizados (que incluyan las medidas que se adoptarán y las fechas de finalización correspondientes).</p>	
<p>3. 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>4. 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 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); 	<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>

Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • cualquier medida necesaria para evitar que vuelvan a producirse crisis o incidentes similares. 	

3. Matriz de criticidad de la resistencia:

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 resistencia aplicable indicada por Barclays:

Categoría de resistencia	0	1	2	3
Objetivo de tiempo de recuperación	0 s.	< 4 horas	< 12 horas	24 horas