

Obligaciones de control de proveedores
externos

Riesgo tecnológico: Controles técnicos

Área de control	Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
1. Gestión de problemas	Identificación y registro de problemas	El proveedor debe asegurarse de que se lleva a cabo una investigación puntual de la causa raíz de todos los incidentes importantes individuales e incidentes repetidos en los que el efecto combinado sea suficiente para causar un impacto operativo significativo.	Cuando la causa raíz de incidentes significativos no se identifica y resuelve de manera oportuna, el servicio sigue en riesgo de sufrir fallos repetidos y evitables, lo que provoca interrupciones en los sistemas/servicios, daños en la reputación o daños/pérdidas de datos.
	Gestión y resolución de problemas	El proveedor debe asegurarse de que la causa raíz de los incidentes significativos se solucione de forma oportuna o, cuando esto no sea posible, de que Barclays acepte el riesgo y se apliquen los controles de mitigación adecuados para limitar la probabilidad de que se repita.	

Área de control	Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
2. Gestión de cambios	Aplicación de rigurosos controles de cambios	El proveedor se asegurará de que todos los componentes informáticos que se utilicen para prestar servicios a Barclays se gestionen de acuerdo a un riguroso régimen de control de los cambios, que tenga en cuenta los siguientes requisitos: <ol style="list-style-type: none"> 1. No se podrán realizar cambios sin la autorización adecuada de Barclays antes de su aplicación. 2. La separación de las obligaciones de iniciar, aprobar y ejecutar el cambio, 	Los procesos de cambio inadecuados para evitar cambios inapropiados, mal gestionados o no autorizados en los servicios tecnológicos pueden generar interrupciones del servicio, corrupción y pérdida de los datos, errores de procesamiento o fraudes.

		<p>así como del rol de propietario, entre diferentes personas.</p> <p>3. Los cambios deben planificarse y gestionarse de acuerdo con el nivel de riesgo asociado al mantenimiento del nivel mínimo requerido de servicio a Barclays.</p> <p>4. Los cambios tienen debidamente en cuenta la posible repercusión sobre el rendimiento o la capacidad de los componentes tecnológicos afectados.</p> <p>5. Los cambios se someten a pruebas técnicas y empresariales pertinentes para el cambio antes de su introducción y se conservan pruebas de ello cuando es necesario.</p> <p>6. Los cambios se probarán después de su aplicación, para garantizar que hayan funcionado correctamente y que no hayan tenido una repercusión imprevista.</p>	
3. Gestión de capacidad y rendimiento	Adaptación permanente a las necesidades tecnológicas de Barclays	El proveedor definirá, mantendrá y documentará niveles adecuados de rendimiento y capacidad respecto a todos los componentes informáticos clave que se utilicen para prestar servicios a Barclays en consonancia con los requisitos contractuales. También se asegurará de que existen avisos y umbrales apropiados en componentes esenciales, a fin de avisar de posibles superaciones de los umbrales, y de que estos se revisan periódicamente para garantizar que la prestación del servicio se ajusta a todos los requisitos contractuales y las necesidades de Barclays.	Medidas inadecuadas para supervisar el rendimiento y/o los niveles de capacidad de los recursos informáticos y el hecho de no mantenerlos en consonancia con los requisitos actuales y futuros pueden provocar una interrupción y/o reducción inaceptable de los servicios tecnológicos y pérdida de negocio.
Área de control	Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
4. Desarrollo de aplicaciones tecnológicas	Estrategia de prueba y finalización antes de la puesta en marcha técnica y/o empresarial	<p>El proveedor debe comprender la calidad de todo el software antes de venderlo o suministrarlo a Barclays.</p> <p>Todo el código de software debe estar en los sistemas de control de versiones y debe estar firmado por el proveedor de servicios del proveedor antes de que se entregue a Barclays.</p> <p>Los cambios en las aplicaciones deben someterse a pruebas de software por parte del proveedor para garantizar que el software cumple los requisitos listados. Deben conservarse las pruebas.</p>	Los servicios y sistemas que no cuenten con un control de calidad suficiente y no se hayan probado debidamente pueden dar lugar a pérdidas críticas impredecibles de funcionalidad en procesos empresariales y servicios tecnológicos.
	Confirmación de los requisitos del sistema	Al entregar el software conforme a las especificaciones de Barclays, el proveedor debe asegurarse de que los requisitos empresariales estén claramente definidos y acordados con Barclays.	Una definición inadecuada de los requisitos empresariales puede dar lugar a un comportamiento incorrecto del sistema, lo que conlleva riesgos para los procesos operativos y empresariales.

	Aceptación empresarial antes de la implementación	Al entregar el software conforme a las especificaciones de Barclays, el proveedor deberá acordar un proceso de calidad/aceptación con Barclays y seguirlo adecuadamente.	Una aceptación empresarial inadecuada antes de la implementación puede dar lugar a un comportamiento incorrecto del sistema, lo que conlleva riesgos para los procesos operativos y empresariales.
5. Métodos de respaldo y copia de seguridad de sistemas y datos	Uso de procesos pertinentes y eficaces de copia de seguridad y restauración	El proveedor se asegurará de que todos los servicios y sistemas informáticos utilizados en la prestación de servicios a Barclays cuenten con procesos de copia de seguridad y restauración adecuados que funcionen conforme a las necesidades de Barclays y cuya eficacia se demuestre periódicamente.	Si los métodos de copia de seguridad de los datos empresariales están mal controlados o si no se controlan en absoluto, podría tener lugar una alteración del servicio o de los sistemas, una pérdida de datos o una filtración de datos inadecuada.
	Garantía de soportes seguros y fiables para las copias de seguridad	El proveedor se asegurará de que todos los soportes para copias de seguridad vinculados a la prestación de servicios a Barclays, así como los sistemas de gestión y almacenamiento de dichos soportes, sigan siendo seguros y fiables en todo momento.	Se necesitan medios de copia de seguridad seguros y fiables para evitar interrupciones de los sistemas/servicios, pérdidas de datos o revelaciones inadecuadas de información.
Área de control	Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
6. Gestión de la configuración	Aislamiento del entorno de producción	El proveedor se asegurará de que los servicios de producción prestados a Barclays no dependan de ningún componente no productivo, a fin de evitar una falta de seguridad o fiabilidad en la prestación del servicio.	El uso de componentes no productivos para prestar servicios de producción genera un riesgo, puesto que podrían no haberse construido de acuerdo a las normas de producción o no gestionarse de conformidad con estas.
	Mantenimiento y registro de artículos de configuración	El proveedor mantendrá un registro exacto y completo de todos los artículos de configuración dentro de este ámbito que se utilicen para prestar servicios a Barclays (lo que incluye las responsabilidades y las dependencias o asignaciones superiores o inferiores). El proveedor implantará controles para garantizar el mantenimiento continuado de la precisión e integridad de los datos.	Un registro (junto con dependencias o asignaciones relacionadas con otros elementos de la configuración) de carácter inadecuado o incompleto puede provocar inseguridad o inestabilidad en los servicios y los datos a consecuencia de una evaluación ineficaz del impacto de cambios e incidentes.

7. Gestión del nivel de servicio	Definición y supervisión del rendimiento del servicio	El proveedor debe asegurarse de que el servicio cumple con los niveles de servicio acordados, incluida la supervisión y notificación del nivel de servicio.	Los niveles de servicio garantizan que los servicios informáticos se prestan de acuerdo con los compromisos de servicio informático acordados.
----------------------------------	---	---	--

Definiciones tecnológicas:

Artículo de configuración	Cualquier componente que se deba gestionar para ofrecer un servicio informático. Los artículos de configuración pueden ser físicos (p. ej., un ordenador o un router), virtuales (p. ej., un servidor virtual) o lógicos (p. ej., un servicio). Los cambios (adiciones, modificaciones o ceses) deben realizarse conforme al control de la gestión de cambios.
Incidente	Una interrupción no planificada de un servicio informático o una reducción en su calidad, lo que incluye, entre otros supuestos, el fallo de un artículo de configuración que aún no ha afectado a un servicio.
Servicio informático	Servicio que un proveedor de servicios informáticos presta a uno o más clientes. Un servicio informático se compone de una combinación de personal, procesos y TI, y se presta a los clientes para ofrecer soporte en relación con sus procesos empresariales.
Incidente importante	Un incidente que supone un riesgo/impacto significativo para Barclays y puede tener consecuencias graves, como una pérdida significativa de productividad, daños a la reputación/infracción de la normativa e impacto en los procesos empresariales principales, controles o sistemas clave.
Problema	La causa desconocida de uno o más incidentes.