

דיווח מדדים טכנולוגיים

תחולה

1. הוראה זו חלה על תאגידים הבנקאיים וסולקים, למעט בנקי חוץ.
2. תאגידים בנקאיים ידווחו על בסיס לא מאוחד.
3. סולקים ידווחו על בסיס מאוחד.

מועד הגשת הדוח

4. יש לדווח עד ליום 1 באפריל בכל שנה, בגין שנה קודמת.

הרכב הדוח

5. הדיווח כולל שמונה לוחות כמפורט להלן:
 - לוח 01 - יציבות וזמינות;
 - לוח 02 - משאבים;
 - לוח 03 - קווי הגנה ובקרות - חלק א', ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה;
 - לוח 04 - קווי הגנה ובקרות - חלק ב', סיכונים טכנולוגיים ברמת סיכון גבוהה ומעלה;
 - לוח 05 - קווי הגנה ובקרות - חלק ג', פירוט ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה בשנת הדיווח;
 - לוח 06 - פרויקטים אסטרטגיים;
 - לוח 07 - תחומי פעילות בהם נעשה שימוש בבינה מלאכותית;
 - לוח 08 - הגדרות התאגיד הבנקאי.

דרך הדיווח

6. יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.

הנחיות כלליות

7. דיווח על שדות המלל יהיה בעברית למעט מונחים מקצועיים שידווחו בלועזית כגון: שמות וסוגים של מערכות.

הגדרות

8. "מחשוב ענן" - כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי 362 "מחשוב ענן".
9. "שירותי בנקאות בתקשורת" - כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי 367 "בנקאות בתקשורת", אלא אם נאמר בהוראה זו אחרת.
10. "מערכת מהותית" - מערכת התומכת ב"תהליך או שירות חיוני" כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי 355 "ניהול המשכיות עסקית".

הנחיות ללוח 01 - יציבות וזמינות**11. תקלות**

- 11.1 שורה 01 "סך התקלות" - יש לדווח על מספר התקלות שנפתחו במערכות המחשוב במהלך השנה המדווחת.
- 11.2 שורה 02 "מספר תקלות סגורות" - יש לדווח על מספר התקלות שנסגרו מתוך התקלות שנפתחו במערכות המחשוב במהלך השנה המדווחת.
- 11.3 שורה 03 "מספר תקלות קריטיות" - יש לדווח את מספר התקלות הקריטיות בהתאם להגדרת הבנק.
- 11.4 שורה 04 "מספר תקלות משביתות ערוצים" - יש לדווח על מספר התקלות שנפתחו במהלך השנה המדווחת וגרמו להשבתה (גם אם הגיבוי נכנס לפעולה והשירות לא נפגע או שניתן היה לקבל את השירות בערוץ אחר) של אחד או יותר משירותי בנקאות בתקשורת הניתנים בערוצים הבאים:
- 11.4.1 אתר האינטרנט
- 11.4.2 אפליקציה
- 11.4.3 ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית
- 11.4.4 עמדות אוטומטיות לשירות עצמי
- ערוץ טלפוניה קווית וסלולרית יתייחס למערך הטלפוניה הכולל, בדגש על שרות ללקוח.
- 11.5 שורה 05 "מספר תקלות חמורות משביתות ערוצים מעל 30 דקות" - יש לדווח על מספר המקרים בהם, מכל סיבה שהיא, למעט השבתות יזומות לצורך תחזוקה, אחד או יותר מערוצי השירות (כמפורט בשורות 09 - 12 "זמינות ערוצי בנקאות בתקשורת") לא היה זמין ללקוח למעלה מ- 30 דקות.
- 11.6 שורה 08 "אחוז מקרים בהם נדרש ביצוע rollback לאחר העברה לייצור" - יש לדווח על מספר המקרים בהם בוצע בעקבות תקלה rollback, חלקי או מלא, מתוך סך ההעברות לייצור. המדד מתייחס לכל עדכון בכל סדר גודל.

12. זמינות ערוצי בנקאות בתקשורת

- שורות 09 - 12 "זמינות ערוצי בנקאות בתקשורת", יש לדווח על הזמינות השנתית הממוצעת בערוצי שירותי בנקאות בתקשורת הבאים:
- 12.1 אתר האינטרנט
- 12.2 אפליקציה
- 12.3 ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית
- 12.4 עמדות אוטומטיות לשירות עצמי
- ערוץ טלפוניה קווית וסלולרית יתייחס למערך הטלפוניה הכולל, בדגש על שרות ללקוח. הדיווח על הזמינות יהיה באחוזים. יש לעגל עד 4 ספרות אחרי הנקודה.

13. המשכיות עסקית ומחשוב ענן

שורות 17, 18 "מספר מערכות ב- EOL או EOS", "מספר מערכות ב- EOL או EOS שיש עבורן תכנית לגידור הסיכון" יש לדווח על מערכות מהותיות שלפחות אחד הרכיבים שלהן נמצא ב- (End of Support) EOS או (End of Life) EOL.

הנחיות ללוח 02 - משאבים**14. תקציב**

- 14.1 שורות 01 – 08 מתייחסות לכלל תקציב הטכנולוגיות (באלפי ש"ח), לרבות תקציבי טכנולוגיות של חטיבות אחרות, לשנה המדווחת.
- 14.2 שורות 07 - 08 "תקציב רגולציה מתוך תקציב הטכנולוגיות (השקעות)" - יש לדווח על התקציב (באלפי ש"ח) לצרכי עמידה בדרישות רגולטוריות מתוך תקציב ההשקעות הטכנולוגיות. במקרים בהם, התקציב נועד הן לצרכי עמידה בדרישות רגולטוריות והן לצרכי פיתוח עסקי, יש לבצע הערכה של הרכיב הרגולטורי בלבד.

15. כוח אדם

- 15.1 בשורות 11 - 13 הנתונים יכללו גם מיקור חוץ ללא קשר למקור המימון. יש להעביר את הגדרת התאגיד הבנקאי למשרות המדווחות.
- 15.2 שורה 11 "מספר משרות ביחידת ניהול סיכונים טכנולוגיים בקו ראשון - חטיבת טכנולוגיות" - יש לדווח על המשרות בפועל בניהול סיכונים בקו ראשון, כגון בקרי סיכונים.

הנחיות ללוח 03 - קווי הגנה ובקורות - חלק א', ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה

16. בשורות 01, 02 "מספר ביקורות חדשות שתוכננו", "מספר ביקורות להשלמות משנה קודמת", יש לדווח על מספר ביקורות שתוכננו להתבצע בחטיבת הטכנולוגיות כמבוקרת ראשית בשנה המדווחת.
17. בשורות 03, 04 יש לדווח את מספר ימי עבודה של הביקורת שהושקעו לטובת ביקורות בחטיבת הטכנולוגיות כמבוקרת ראשית/ מובילה, כולל מיקור חוץ (במידת הצורך, יש להמיר את עלות הביקורת שנעשתה במיקור חוץ לימי עבודה).
18. בשורות 05, 07 - הנתונים יהיו נכונים למועד הדיווח.
19. שורה 05 "מספר הממצאים הפתוחים ברמת חומרה גבוהה" - יש לדווח על מספר הממצאים שנבע עבורם בדוח הביקורת של התאגיד הבנקאי כי הינם ברמת חומרה גבוהה ושטרם נסגרו נכון למועד הדיווח.
20. פירוט של הביקורות הפנימיות שבוצעו במהלך השנה בחטיבת הטכנולוגיות ידווח בלוח 05 - קווי הגנה ובקורות - חלק ג'.

הנחיות ללוח 04 - קווי הגנה ובקורות - חלק ב', סיכונים טכנולוגיים ברמת סיכון גבוהה ומעלה

21. יש לדווח על הסיכונים הטכנולוגיים ברמת סיכון מובנה גבוהה ומעלה, בהתאם להוראת נב"ת 350 "ניהול סיכונים תפעוליים". אין לכלול סיכוני אבטחת מידע וסייבר.

22. רמות חומרת הסיכונים יוגדרו על פי מתודולוגיית התאגיד הבנקאי.

23. עמודה 01 "שם הסיכון הטכנולוגי" - הדיווח הינו במלל חופשי.

24. עמודות 02, 03 "רמת הסיכון המובנה", "רמת הסיכון השיורי" - רשימת ערכים : גבוהה, גבוהה מאוד.

הנחיות ללוח 05 - קווי הגנה ובקורות - חלק ג', פירוט ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה בשנת הדיווח

25. יש לדווח על ביקורות שבוצעו בחטיבת הטכנולוגיה כמבוקרת ראשית/ מובילה ופורסמו במהלך השנה המדווחת.

26. עמודות 01 "מס' ביקורת" – יש לדווח את המספר המזהה כפי שנקבע ע"י התאגיד הבנקאי.

27. עמודה 03 "חטיבות משניות / נוספות מבוקרות" - יש לפרט את כל החטיבות המשניות המבוקרות בנוסף לחטיבת הטכנולוגיה, במלל חופשי.

28. עמודה 04 "מאפייני הביקורת" - רשימת הערכים : ביקורת חדשה, השלמת ביקורת.

הנחיות ללוח 06 - פרויקטים אסטרטגיים

29. יש לדווח על פרויקטים אסטרטגיים, כהגדרתם על ידי התאגיד הבנקאי.

30. בעמודות 05, 06 "לויז' מקורי לסיום הפרויקט", "לויז' מעודכן לסיום הפרויקט" - יש לדווח בפורמט DD/MM/YYYY.

31. עמודות 04, 06 ידווחו בהתאם לנתונים המעודכנים ביותר נכון למועד הדיווח.

הנחיות ללוח 08 - הגדרות התאגיד הבנקאי

32. יש לפרט את הגדרת התאגיד הבנקאי עבור כל אחד מהמונחים במלל חופשי.

דיווח מדדים טכנולוגיים

לוח 01 - יציבות וזמינות

01	סך התקלות		01	
	מספר תקלות סגורות	מזה :	02	
	מספר תקלות קריטיות		03	
	מספר תקלות משביתות ערוצים		04	
	מספר תקלות חמורות משביתות ערוצים מעל 30 דקות		05	
	מספר תקלות חוזרות		06	
	מספר תקלות שנבעו מביצוע עדכונים, שינויים או תחזוקה		07	
	אחוז המקרים בהם נדרש ביצוע rollback לאחר העברה לייצור		08	
	אתר אינטרנט	זמינות ערוצי בנקאות בתקשורת ¹	09	
	אפליקציה		10	
	ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית		11	
	עמדות אוטומטיות לשירות עצמי		12	
	סך המערכות בתאגיד הבנקאי		המשכיות עסקית ומחשוב ענן	13
	מספר מערכות מהותיות	מזה :		14
	מספר מערכות מהותיות המתופעלות על ידי ספק חיצוני			15
	מספר המערכות המהותיות שבוצעו בהן תרגילי DR			16
	מספר מערכות ב- EOL או EOS			17
	מספר מערכות ב- EOL או EOS שיש עבורן תכנית לגידור הסיכון			18
	מספר מערכות במחשוב ענן			19
	מזה : מספר מערכות מהותיות במחשוב ענן			20

¹ באחוזים - עד 4 ספרות לאחר הנקודה.

דיווח מדדים טכנולוגיים

לוח 02 - משאבים

01					
	תכנון	תקציב חטיבת הטכנולוגיות	תקציב ¹	01	
	בצוע			02	
	תכנון	תקציב השקעות מתוך תקציב הטכנולוגיות		03	
	בצוע			04	
	תכנון	תקציב שוטף מתוך תקציב הטכנולוגיות		05	
	בצוע			06	
	תכנון	תקציב רגולציה מתוך תקציב הטכנולוגיות (השקעות)		07	
	בצוע			08	
	מספר משרות בחטיבות הטכנולוגיות ללא מיקור חוץ			כח אדם	09
	מספר משרות בחטיבות הטכנולוגיה במיקור חוץ				10
	מספר משרות ביחידת ניהול סיכונים טכנולוגיים בקו ראשון - חטיבת טכנולוגיות				11
	מספר משרות בניהול סיכונים טכנולוגיים בקו שני - ניהול סיכונים				12
מספר משרות בניהול סיכונים טכנולוגיים בקו שלישי - ביקורת			13		

¹ באלפי ש"ח

דיווח על מדדים טכנולוגיים

קווי הגנה ובקורות - חלק א'

לוח 03 - ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה

01			
	מספר ביקורות חדשות שתוכננו	ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה	01
	מספר ביקורות להשלמות משנה קודמת		02
	מספר ימי עבודה שהושקעו לטובת ביקורות טכנולוגיות חדשות		03
	מספר ימי עבודה שהושקעו לטובת השלמת ביקורות משנה קודמת		04
	מספר הממצאים הפתוחים ברמת חומרה גבוהה		05
	מספר הממצאים שנסגרו השנה		06
	מספר הממצאים שפתוחים מעל שנה		07

המפקח על הבנקים : הוראות הדיווח לפיקוח [1] (02/2023)

עמ' 8-882

דיווח מדדים טכנולוגיים

דיווח מדדים טכנולוגיים

קווי הגנה ובקורות - חלק ב'

לוח 04 - סיכונים טכנולוגיים ברמת סיכון גבוהה ומעלה

03	02	01
רמת הסיכון השיווי	רמת הסיכון המובנה	שם הסיכון הטכנולוגי

המפקח על הבנקים : הוראות הדיווח לפיקוח [1] (02/2023)

דיווח מדדים טכנולוגיים

עמ' 9-882

דיווח מדדים טכנולוגיים

קווי הגנה ובקורות - חלק ג'

לוח 05 - פירוט ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה בשנת הדיווח

05	04	03	02	01
ציון הביקורת	מאפייני הביקורת	חטיבות משניות/ נוספות מבוקרות	נושא הביקורת	מס' ביקורת

המפקח על הבנקים : הוראות הדיווח לפיקוח [1] (02/2023)

עמ' 882-11

דיווח מדדים טכנולוגיים

דיווח מדדים טכנולוגיים

לוח 07 - תחומי פעילות בהם נעשה שימוש בבינה מלאכותית

03	02	01
תיאור קצר של הפרויקט	שם הפרויקט	תחום פעילות

דיווח מדדים טכנולוגיים

לוח 08 - הגדרות התאגיד הבנקאי

הגדרת התאגיד הבנקאי		
	תקלה קריטית	01
	אופן חישוב זמינות באתר האינטרנט	02
	אופן חישוב הזמינות באפליקציה	03
	אופן חישוב הזמינות בערוצי טלפוניה קווית וסלולרית	04
	אופן חישוב זמינות בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי	05
	יום עבודה	06
	משרה	07
	פרוייקט אסטרטגי	08
	רמת סיכון טכנולוגי גבוהה	09
	רמת סיכון טכנולוגי גבוהה מאוד	10
	ממצא ביקורת חמור	11