



ירושלים, ה' באלול תשס"ט
24 באוגוסט 2009
09LM0643
096S9432

לכבוד

ההנהלה הראשית

לידי: מנכ"ל

לידי: סמנכ"ל תפעול ומחשוב

א.נ.,

הנדון: ניהול נכסי טכנולוגיית המידע

1. לאחרונה אירעו תקלות תוכנה וחומרה (להלן, כשלים) במערכי טכנולוגיית המידע (להלן IT) של תאגידים בנקאיים, שגרמו להפרעה בפעילויות התאגיד, וכתוצאה מכך לפגיעה ברציפות תהליכים עסקיים ובשירותים ללקוחות, לפרקי זמן שונים.
 2. ניתן לאפיין את הכשלים שאירעו במגוון היבטים:
 - 2.1. קושי באיתור מידי של הרכיב שכשל.
 - 2.2. קושי בזיהוי מידי של נסיבות התרחשות הכשל - מאפיין התקלה, מקור התקלה וכד'.
 - 2.3. קושי במיפוי כלל התהליכים העסקיים המהותיים המושפעים מהכשל. קשיים אלו גרמו לעיכוב בטיפול בתקלה.
 - 2.4. מערכת הגיבוי הרלוונטית לא פעלה או פעלה באופן לא מספק, בין היתר, משום שלא לכל רכיבי המערכת שבה אירע הכשל, היה בהכרח גיבוי נאות.
 3. אירוע כשל במערך טכנולוגיית המידע עלול להשבית פעילויות מהותיות לתאגיד הבנקאי וללקוחותיו ולפגוע בהמשכיות עסקיו, ועקב כך לחשוף את התאגיד הבנקאי לסיכונים עסקיים, סיכוני מוניטין וסיכונים תפעוליים ובכללם סיכונים משפטיים, ולגרום לו וללקוחותיו נזק משמעותי.
- על מנת לצמצם, ככל שניתן, את התממשות הסיכונים הנובעים מכשלים במערך טכנולוגיית המידע, כאמור לעיל, יש לקבוע תהליך שיאפשר ניהול תקין של נכסי טכנולוגיית המידע. לשם כך, הנכם מתבקשים כדלקמן:
- 3.1. למפות, עבור כל תהליך עסקי מהותי, את נכסי טכנולוגיית המידע שתומכים בו, לרבות: מאגרי מידע, מערכות מידע, מערכות הפעלה, תשתיות חומרה, תוכנה ותקשורת, וכד'.
- המיפוי יכלול את כל רכיבי ה-IT הרלוונטיים ברמה הפרטנית, ככל שניתן (לדוגמא, עד רמת נתב, switch, וכד').

- 3.2. להטמיע כלי ניטור, שליטה ובקרה על כל נכסי ה-IT שמופו, כאמור בסעיף 3.1 לעיל, על מנת לוודא תקינותם של נכסי ה-IT ובאופן שיתאפשר במקרה של כשל, זיהוי הנכס ואף הרכיב הספציפי שכשל, ונסיבות הכשל, סמוך ככל שניתן למועד האירוע.
- 3.3. עבור נכסי ה-IT שמופו, יקבעו הסדרי גיבוי שיאפשרו את המשך פעילות התהליך העסקי המהותי שכשל. יש לפעול למניעת מצב של נקודת כשל יחידה (Single Point Of Failure).
4. נוכח האמור לעיל, הנכם מתבקשים:
- 4.1. ליישם את הפעולות המפורטות בסעיפים 3.1 ו-3.3 לעיל.
- 4.2. לקבוע לוחות זמנים ליישום האמור בסעיף 3.2 לעיל.
- 4.3. לקיים דיון בהנהלה ובדירקטוריון על מסגרת העבודה ליישום האמור במכתבנו זה.
- 4.4. על ההנהלה לעקוב אחר התקדמות יישום מסגרת העבודה, בתדירות שתקבע על ידה.
5. לאחר השלמת התהליך ליישום האמור בסעיף 3 לעיל, נבקשכם לקיים דיון בהנהלה על התהליכים העסקיים המהותיים, שרציפות פעילותם אינה מובטחת נוכח קשיים ביישום סעיף 3 לעיל, לקבל החלטות בדבר פתרונות חלופיים, ולעלותם לדיון ואישור הדירקטוריון.
6. על מנת לנהל באופן ראוי את נכסי טכנולוגיית המידע הינכם מתבקשים:
- 6.1. למנות גורם בכיר ומקצועי שיהיה אחראי על ניהול נכסי טכנולוגיית המידע.
- 6.2. לקיים תהליך לניהול שוטף ועדכני של נכסי טכנולוגיית המידע, בהתאם לשינויים בתהליכים העסקיים, במערך טכנולוגיית המידע ובהערכת הסיכונים.
7. נבקשכם להעביר אלינו את פרוטוקלי הדיון בהנהלה ובדירקטוריון, כאמור בסעיף 4.3 לעיל.

בכבוד רב,

רוני חזקיהו
המפקח על הבנקים