EBA/REC/2017/03

28/03/2018

Ajánlások

felhőszolgáltatóknak történő kiszervezésről

1. Megfelelési és bejelentési kötelezettségek

Az ajánlások jogállása

1. Az e dokumentumban szereplő ajánlásokat az EBH az 1093/2010/EU rendelet[1] 16. cikkének rendelkezéseivel összhangban adta ki. Az 1093/2010/EU rendelet 16. cikkének (3) bekezdése szerint az illetékes hatóságok és pénzügyi intézmények minden erőfeszítést megtesznek azért, hogy megfeleljenek az ajánlásoknak.

2. Az ajánlások rögzítik az EBH álláspontját azzal kapcsolatban, hogy mi a megfelelő felügyeleti gyakorlat a Pénzügyi Felügyeletek Európai Rendszerében, és miként kell alkalmazni az uniós jogot egy adott területen belül. Az 1093/2010/EU rendelet 4. cikkének (2) bekezdésében meghatározott, az ajánlások hatálya alá tartozó illetékes hatóságok azzal tesznek eleget az ajánlásoknak, hogy megfelelően beépítik azokat saját felügyeleti gyakorlataikba (pl. saját jogi kereteik vagy felügyeleti folyamataik módosításával), beleértve azokat az eseteket is, ahol az ajánlás elsősorban intézményekre vonatkozik.

Jelentési kötelezettségek

3. Az 1093/2010/EU rendelet 16. cikkének (3) bekezdése értelmében az egyes illetékes hatóságok 28/05/2018 kötelesek értesíteni az EBH-t arról, hogy megfelelnek-e vagy meg kívánnak-e felelni ezeknek az ajánlásoknak, és ha nem, úgy tájékoztatniuk kell az EBH-t a meg nem felelés indokairól. Amennyiben a fenti határidőig ilyen értesítés nem érkezik, az EBH úgy tekinti, hogy a szóban forgó illetékes hatóság nem felel meg az iránymutatásoknak. Az értesítéseket „EBA/REC/2017/03” hivatkozással az EBH honlapján szereplő formanyomtatványon kell megküldeni a compliance@eba.europa.eu címre. Az értesítéseket olyan személyek nyújthatják be, akik megfelelő felhatalmazással rendelkeznek arra nézve, hogy illetékes hatóságuk nevében nyilatkozzanak annak megfeleléséről. Az EBH-nak a megfeleléssel kapcsolatban bekövetkező bármely változást is be kell jelenteni.

4. Az értesítéseket a 16. cikk (3) bekezdésével összhangban közzéteszik az EBH honlapján.

[1] Az Európai Parlament és a Tanács 2010. november 24-i 1093/2010/EU rendelete az európai felügyeleti hatóság (Európai Bankhatóság) létrehozásáról, a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/78/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 331., 2010.12.15., 12. o.).

2. Tárgy, alkalmazási kör és fogalommeghatározások

Tárgy és alkalmazási kör

1. Az ajánlások tovább pontosítják az Európai Bankfelügyeleti Bizottság kiszervezésről szóló, 2006. december 14-i iránymutatásában meghatározott kiszervezési feltételeket, és az 575/2013/EU rendelet 4. cikke (1) bekezdésének 3. pontjában meghatározott intézmények felhőszolgáltatóknak történő kiszervezéseire alkalmazandók.

Címzettek

2. Az ajánlások címzettjei az 1093/2010/EU rendelet 4. cikke (2) bekezdésének i. pontjában meghatározott illetékes hatóságok és az 575/2013/EU rendelet 4. cikke (1) bekezdésének 3. pontjában meghatározott intézmények.[2]

Fogalommeghatározások

3. Eltérő rendelkezés hiányában a tőkekövetelményekről szóló 2013/36/EU irányelvben[3] és az Európai Bankfelügyeleti Bizottság iránymutatásában használt és meghatározott fogalmak az ajánlásokban is az ott használt jelentéssel bírnak. Ezen túlmenően ezeknek az ajánlásoknak az alkalmazásában a következő fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

felhőszolgáltatások	Felhőalapú számítástechnika felhasználásával nyújtott szolgáltatások, mely modell lehetővé teszi a mindenhonnan elérhető, kényelmes, igény szerinti hálózati hozzáférést megosztott, konfigurálható számítástechnikai erőforrásokhoz (például hálózatok, szerverek, tárolóeszközök, alkalmazások és szolgáltatások), melyek rendelkezésre bocsátása és használatának megszüntetése gyorsan, minimális menedzsment ráfordítással vagy szolgáltatói közreműködéssel végezhető.
nyilvános felhő	A nagyközönség által nyilvános használatra elérhető felhőalapú infrastruktúra.
magánfelhő	Egyetlen intézmény kizárólagos használatára elérhető felhőalapú infrastruktúra.

[2] Az Európai Parlament és a Tanács 2013. június 26-i 575/2013/EU rendelete a hitelintézetekre és befektetési vállalkozásokra vonatkozó prudenciális követelményekről és a 648/2012/EU rendelet módosításáról.

[3] Az Európai Parlament és a Tanács 2013. június 26-i 2013/36/EU irányelve a hitelintézetek tevékenységéhez való hozzáférésről és a hitelintézetek és befektetési vállalkozások prudenciális felügyeletéről, a 2002/87/EK irányelv módosításáról, a 2006/48/EK és a 2006/49/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről.

közösségi felhő	Intézmények meghatározott közösségének kizárólagos használatára elérhető felhőalapú infrastruktúra, ideértve egy csoport tagjait képező intézményeket is.
hibrid felhő	Kettő vagy több különálló felhőalapú infrastruktúrából álló felhőalapú infrastruktúra.

3. Végrehajtás

Alkalmazás időpontja

1. Ezen ajánlások 2018. július 1-jétől alkalmazandók.

4. A felhőszolgáltatóknak történő kiszervezésről szóló ajánlások

4.1 Lényegességi értékelés

1. Tevékenységeik kiszervezését megelőzően a kiszervező intézményeknek értékelniük kell, hogy mely tevékenységeik tekintendők lényegesnek. Tevékenységeik lényegességének ezen értékelését az intézményeknek az Európai Bankfelügyeleti Bizottság iránymutatásának 1. f) pontja alapján kell elvégezniük, és a felhőszolgáltatóknak történő kiszervezés tekintetében figyelembe kell venniük a következőket:

    (a) a kiszervezendő tevékenységek kritikusságát és eredendő kockázatát, vagyis az, hogy olyan tevékenységek-e, amelyek kritikusak az üzletmenet folytonossága/az intézmény életképessége és ügyfelei felé vállalt kötelezettségei tekintetében;

    (b) a tevékenységek kiesésének közvetlen működési hatását, valamint a kapcsolódó jogi és jó hírnevet érintő kockázatok;

    (c) a tevékenység zavarának az intézmény bevételi lehetőségeire gyakorolt hatását;

    (d) azt a lehetséges hatást, amellyel a titoktartási kötelezettség megsértése vagy az adatok integritásának sérülése járhat az intézményre és ügyfeleire nézve.

4.2 A felügyelet megfelelő tájékoztatásának kötelezettsége

2. A kiszervező intézményeknek megfelelően tájékoztatniuk kell az illetékes hatóságokat a felhőszolgáltatóknak kiszervezendő lényeges tevékenységeikről. Az intézményeknek ezt a tájékoztatást az Európai Bankfelügyeleti Bizottság iránymutatásának 4.3. pontja alapján kell elvégezniük, és minden esetben az illetékes hatóság rendelkezésére kell bocsátaniuk a következő információkat:

    (a) a felhőszolgáltató neve és (ha van) anyavállalatának neve;
    (b) a kiszervezendő tevékenységek és adatok bemutatása;
    (c) a nyújtandó szolgáltatás helyszínéül szolgáló ország vagy országok (ideértve az adatok helyét);
    (d) a szolgáltatásnyújtás kezdő dátuma;
    (e) a szerződés legutóbbi megújításának ideje (adott esetben);
    (f) a szerződés kapcsán irányadó jog;
    (g) a szolgáltatásnyújtás befejezésének dátuma vagy a következő szerződésmegújítási határidő (adott esetben).

3. Az előző ponttal összhangban rendelkezésre bocsátandó adatok mellett az illetékes hatóság további tájékoztatást kérhet a kiszervező intézménytől a kiszervezendő lényeges tevékenységhez kapcsolódó kockázatelemzésről, például a következőket:

   (a) a felhőszolgáltató rendelkezik-e a kiszervező intézménynek nyújtandó szolgáltatásoknak megfelelő üzletmenet-folytonossági tervvel;
   (b) a kiszervező intézménynek van-e kilépési stratégiája arra az esetre, ha bármelyik fél felmondja a szerződést vagy zavar lép fel a felhőszolgáltató szolgáltatásnyújtásában;
   (c) a kiszervező intézmény rendelkezik-e a kiszervezett tevékenységek megfelelő nyomon követéséhez szükséges ismeretekkel és erőforrásokkal.

4. A kiszervező intézménynek frissített nyilvántartást kell vezetnie az intézményi és csoportszinten felhőszolgáltatónak kiszervezett valamennyi lényeges és nem lényeges tevékenységeire vonatkozó adatokról. A kiszervező intézménynek az illetékes hatóság kérésére rendelkezésre kell bocsátania a kiszervezési megállapodás másolatát és a hivatkozott nyilvántartásban szereplő adatokat attól függetlenül, hogy az intézmény lényegesnek minősítette-e a felhőszolgáltatónak kiszervezett tevékenységet.

5. Az előző pontban szereplő nyilvántartásnak legalább a következő adatokra ki kell terjednie:

   (a) a 2. a)-g) pontban szereplő adatok, ha még nem bocsátották rendelkezésre;
   (b) a kiszervezés fajtája (a felhőszolgáltatási modell és a felhő megvalósítási modellje, vagyis az, hogy nyilvános, magán-, hibrid vagy közösségi felhőről van szó);
   (c) a kiszervezési megállapodás alapján a felhőszolgáltatásokat igénybe vevő felek;
   (d) adott esetben a vezető testület vagy megbízott bizottságai kiszervezésre vonatkozó jóváhagyásának igazolása;
   (e) adott esetben az alvállalkozók neve;
   (f) a felhőszolgáltató/fő alvállalkozó bejegyzésének helye szerinti ország;
   (g) az arra vonatkozó tájékoztatás, hogy a kiszervezést lényegesnek értékelték-e (igen/nem);
   (h) a kiszervezett tevékenységek tekintetében az intézmény által utoljára elvégzett lényegességi értékelés dátuma;
   (i) az arra vonatkozó tájékoztatás, hogy a felhőszolgáltató/alvállalkozó(k) időkritikus üzleti tevékenységet támogat(nak)-e (igen/nem);
   (j) a felhőszolgáltató helyettesíthetőségének értékelése (egyszerű, nehéz vagy lehetetlen);
   (k) adott esetben alternatív felhőszolgáltatók azonosítása;
   (l) a kiszervezési vagy alvállalkozói megállapodások utolsó kockázatértékelésének dátuma.

4.3 Hozzáférési és ellenőrzési jogok

Az intézmények számára

6. Az Európai Bankfelügyeleti Bizottság 8. (2) g) iránymutatása alapján és a felhőalapú kiszervezés alkalmazásában a kiszervező intézmények biztosítják továbbá, hogy írásbeli megállapodást

kötöttek a felhőszolgáltatóval, amelynek megfelelően utóbbi vállalja a következő kötelezettségeket:

(a) az intézmény, az intézmény által erre a célra kijelölt bármely harmadik fél és az intézmény jog szerinti könyvvizsgálója számára teljes körű hozzáférést biztosít üzlethelyiségeihez (székhely és működési központ), ideértve a kiszervezett tevékenység ellátásához használt valamennyi eszközt, rendszert, hálózatot és adatot (hozzáférési jog);

(b) az intézmény, az intézmény által erre a célra kijelölt bármely harmadik fél és az intézmény jog szerinti könyvvizsgálója számára korlátlan jogot biztosít a kiszervezett tevékenységek vizsgálata és ellenőrzése tekintetében (ellenőrzési jog).

7. A hozzáférési és ellenőrzési jog hatékony gyakorlását szerződéses megállapodás nem akadályozhatja vagy korlátozhatja. Ha az ellenőrzés vagy bizonyos ellenőrzési módszerek kockázatot jelenthetnek valamely másik ügyfél környezetében, akkor megállapodást lehet kötni az intézmény által igényelthez hasonló szintű biztonság alternatív módszereiről.

8. A kiszervező intézménynek kockázatalapú szemlélettel kell gyakorolnia az ellenőrzési és hozzáférési jogait. Ha a kiszervező intézmény nem saját ellenőrzési forrásait használja, akkor meg kell fontolnia legalább a következő eszközök valamelyikének használatát:

(a) Ugyanazon felhőszolgáltató más ügyfeleivel közösen szervezett, és ezen ügyfelek által vagy az általuk kinevezett harmadik fél által elvégzett közös ellenőrzés az ellenőrzési erőforrások hatékonyabb kihasználása, illetve az ügyfeleket és a felhőszolgáltatót terhelő szervezési teher csökkentése érdekében.

(b) A felhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott, harmadik felek által kiadott tanúsítások és harmadik felek vagy a belső ellenőrzés audit jelentései, feltéve, hogy:

i. A kiszervező intézmény meggyőződik arról, hogy a tanúsítás vagy az ellenőrzési jelentés hatóköre kiterjed a rendszerre (vagyis a folyamatokra, az alkalmazásokra, az infrastruktúrára, az adatközpontokra stb.), és a kiszervező intézmény által kulcsfontosságúnak minősített kontrollokra.
ii. A kiszervező intézmény folyamatos jelleggel alaposan vizsgálja a tanúsítások vagy audit jelentések tartalmát, és különösen meggyőződik arról, hogy a kulcsfontosságú ellenőrzésekre továbbra is vonatkoznak jövőbeli ellenőrzési jelentések, és igazolja, hogy a tanúsítás vagy ellenőrzési jelentés nem elavult.
iii. A kiszervező intézmény elégedett a tanúsító vagy ellenőrző fél alkalmasságával (például a tanúsítást végző vagy ellenőrző társaság rotációjával, a minősítésekkel, a szakértelemmel, az audit anyagokban szereplő bizonyítékok megismételhetőségével/ellenőrzésével).
iv. A tanúsítások kiállítására és az ellenőrzésekre széles körben elismert szabványok alapján kerül sor, és vizsgálják az alkalmazott kulcs kontrollok működési hatékonyságát is.

v. A kiszervező intézménynek szerződésben rögzített joga kérni, hogy a tanúsítások vagy ellenőrzési jelentések hatályát terjesszék ki néhány releváns rendszerre és/vagy kontrollra. Az ilyen hatálymódosító kérelmek számának és gyakoriságának észszerűnek és kockázatkezelési szempontból indokoltnak kell lennie.

9. Mivel a felhőalapú megoldások műszaki szempontból nagyon összetettek, a kiszervező intézménynek meg kell győződnie arról, hogy az ellenőrzést végző személyzet – legyen az belső ellenőrzés, az intézmény nevében közösen eljáró auditorok vagy a felhőszolgáltató által kijelölt auditor –, vagy adott esetben a harmadik felek tanúsítását vagy a szolgáltató audit jelentését felülvizsgáló személyek elsajátították a megfelelő készségeket és ismereteket a felhőalapú megoldások hatékony és releváns ellenőrzésének és/vagy értékelésének elvégzéséhez.

Az illetékes hatóságok számára

10. Az Európai Bankfelügyeleti Bizottság iránymutatásának 8. (2) h) pontja alapján és a felhőalapú kiszervezés érdekében a kiszervező intézmények biztosítják, hogy olyan írásbeli megállapodást kötöttek a felhőszolgáltatóval, amelynek megfelelően utóbbi vállalja a következő kötelezettségeket:

    (a) a kiszervező intézmény illetékes felügyeleti hatóságának (vagy az e hatóság által e célból kijelölt bármely harmadik félnek) teljes körű hozzáférést biztosít üzlethelyiségeihez (központi irodák és működési központok), ideértve a kiszervezett tevékenység ellátásához használt valamennyi eszközt, rendszert, hálózatot és adatot (hozzáférési jog);

    (b) a kiszervező intézmény illetékes felügyeleti hatósága (vagy az e hatóság által e célból kijelölt bármely harmadik fél) számára korlátlan jogot biztosít a kiszervezett tevékenységek vizsgálata és ellenőrzése tekintetében (ellenőrzési jog).

11. A kiszervező intézménynek biztosítania kell, hogy a szerződéses követelmények nem akadályozzák felügyeleti hatóságát a felügyeleti tevékenységei és célkitűzéseinek megvalósításában

12. Az információra, amelyet az illetékes hatóságok a hozzáférési és az ellenőrzési jog gyakorlása révén szereznek meg, vonatkoznak a 2013/36/EU irányelv 53. és azt követő cikke szerinti szakmai titoktartásra és bizalmas kezelésre vonatkozó követelmények. Az illetékes hatóságoknak tartózkodniuk kell az olyan szerződéses megállapodástól vagy nyilatkozattól, amely megakadályozza őket a bizalmas kezelésre, szakmai titoktartásra és információcserére vonatkozó uniós jogszabályok betartásában.

13. Ellenőrzésének eredményei alapján az illetékes hatóság kezeli az azonosított hiányosságokat, szükség esetén intézkedéseket hoz közvetlenül a kiszervező intézmény számára.

4.4 A hozzáférési jogról különösen

14. A 6. és 10. pontban említett megállapodás a következőket tartalmazza:

(a) A hozzáférési jogával élni kívánó fél (intézmény, illetékes hatóság, auditor vagy az intézmény vagy az illetékes hatóság nevében eljáró harmadik fél) a tervezett helyszíni vizsgálatot megelőzően ésszerű időtartamon belül értesítést küld az érintett üzlethelyiségnek a helyszíni vizsgálatról, kivéve, ha vészhelyzet vagy válsághelyzet miatt lehetetlen az időben történő értesítés.

(b) A felhőszolgáltató teljes mértékben együttműködik a megfelelő illetékes hatósággal, valamint az intézménnyel és auditorával a helyszíni vizsgálat kapcsán.

4.5 Az adatok és a rendszerek biztonsága

15. Az Európai Bankfelügyeleti Bizottság iránymutatásának 8. (2) e) irányelve alapján a kiszervezési megállapodás kötelezi a kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatót a pénzügyi intézmény által átadott információ bizalmas természetének megőrzésére. Az Európai Bankfelügyeleti Bizottság iránymutatásának 6. (6) e) pontjával összhangban az intézmények a kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatók szolgáltatásainak folytonosságát biztosító intézkedéseket foganatosítanak. Az Európai Bankfelügyeleti Bizottság iránymutatásának 8. (2) b) és 9. irányelvei alapján a kiszervező intézmények minőségre és teljesítési színvonalra vonatkozó igényeit írásbeli kiszervezési szerződésbe és szolgáltatási szint megállapodásba kell foglalni. Ezeket a biztonságra vonatkozó szempontokat szintén folyamatosan nyomon kell követni (7. irányelv).

16. Az előző pont alkalmazásában az intézmény a kiszervezés előtt és a megfelelő döntés megalapozása céljából legalább a következőkről gondoskodik:

(a) azonosítja és osztályozza tevékenységeit, folyamatait és kapcsolódó adatait, rendszereit a bizalmasság és a szükséges védelem alapján;

(b) a felhőalapú számítástechnikai megoldásba kiszervezendő tevékenységeit, folyamatait, kapcsolódó adatait és rendszereit gondosan, a kockázati szempontokat figyelembe véve válogatja ki;

(c) kialakítja és meghatározza a megfelelő védelmi szinteket az adatok bizalmasságára, a kiszervezett tevékenységek folytonosságára, illetve az adatok és rendszerek integritására, nyomon követhetőségére vonatkozóan, a tervezett felhőalapú kiszervezés kapcsán. Az intézmények a továbbított adatok, a memóriában lévő adatok és a tárolt adatok kapcsán szükséges esetben megfontolják különös intézkedések foganatosítását, például titkosítási technológiák használatát megfelelő kulcskezelési architektúrával párosítva.

17. Az intézményeknek ezt követően gondoskodniuk kell arról, hogy a felhőszolgáltatóval olyan írásbeli megállapodás jöjjön létre, amely többek között tartalmazza azok 16. c) pont szerinti kötelezettségeit.

18. Az intézmények az Európai Bankfelügyeleti Bizottság iránymutatás 7. irányelvével összhangban folyamatosan nyomon követik a tevékenységek és a biztonsági intézkedések megvalósítását, ideértve a biztonsági eseményeket is, és felülvizsgálják szükség szerint, hogy a tevékenységeik kiszervezése összhangban áll-e az előző pontokkal; és késedelem nélkül megteszik a szükséges javító intézkedéseket.

4.6 Az adatok és az adatkezelés helye

19. Ahogy az az Európai Bankfelügyeleti Bizottság iránymutatásának 4. (4) pontjában szerepel, az intézmények a lehetséges adatvédelmi kockázatok és a felügyeleti hatóság hatékony felügyeletét veszélyeztető kockázatok miatt különös gondossággal járnak el az EGT területén kívülre irányuló kiszervezési megállapodás megkötésekor és végrehajtásakor.

20. A felhőalapú környezetbe történő kiszervezéskor a kiszervező intézmény kockázatalapú megközelítést alkalmaz az adatok és az adatkezelés helyszíne tekintetében. Az értékelés figyelembe veszi a lehetséges kockázati hatásokat, ideértve a jogi kockázatokat és a megfelelőségi problémákat, és az azon országokhoz kapcsolódó felvigyázási korlátokat, amelyekben a kiszervezett szolgáltatásokat nyújtják vagy vélhetően nyújtják, és amelyekben az adatokat tárolják vagy vélhetően tárolják. Az értékelés kitér a szóban forgó államok tágabb politikai és biztonsági stabilitására; a hivatkozott államokban hatályos jogszabályokra (ideértve az adatvédelemről szóló jogszabályokat); és a hivatkozott államokban hatályos végrehajtási rendelkezésekre, ideértve a felhőszolgáltató felszámolása esetén alkalmazandó fizetésképtelenségi jogszabályokat is. A kiszervező intézmény gondoskodik arról, hogy ezek a kockázatok a kiszervezett tevékenység lényegességéhez mérten elfogadható korlátok között maradnak.

4.7 Láncszerű kiszervezés

21. Az Európai Bankfelügyeleti Bizottság 10. irányelvével összhangban az intézmények figyelembe veszik a kiszervezési lánchoz kapcsolódó kockázatokat, amikor a kiszervezett tevékenységet végző szolgáltató más szolgáltatót bíz meg a szolgáltatás egyes elemeinek nyújtásával. A kiszervező intézmény csak akkor engedélyezi a láncszerű kiszervezést, ha az alvállalkozó is teljes mértékben eleget tesz a kiszervező intézmény és a kiszervezett tevékenységet végző szolgáltató között megállapított kötelezettségeknek. A kiszervező intézmény továbbá megteszi a megfelelő lépéseket annak érdekében, hogy a kiszervezett tevékenységet végző szolgáltató kiszervezési megállapodás szerinti kötelezettségeinek teljesítésére vonatkozó képességére jelentős hatást gyakorló alvállalkozói tevékenységek hiányosságaihoz vagy elmulasztásához kapcsolódó kockázatokat kezelje.

22. A kiszervező intézmény és a felhőszolgáltató között létrejött kiszervezési megállapodás pontosítja az esetleges alvállalkozásba adás köréből kizárt tevékenységek fajtáit, és kimondja, hogy a felhőszolgáltató teljes mértékben felel az általa alvállalkozónak kiadott szolgáltatásokért és felügyeli azokat.

23. A kiszervezési megállapodás tartalmazza továbbá a felhőszolgáltató arra irányuló kötelezettségét, hogy tájékoztatja a kiszervező intézményt az eredeti megállapodásban megnevezett alvállalkozókat vagy alvállalkozásba kiadott szolgáltatásokat érintő bármely tervezett jelentős változásról, amely érintheti a szolgáltató kiszervezési megállapodás szerinti feladatainak ellátására irányuló képességét. Az ilyen változások bejelentésének határidejét előzetesen meg kell határozni a szerződésben annak érdekében, hogy a kiszervező intézmény

kockázatértékelést végezhessen a javasolt változások hatásairól azt megelőzően, hogy ténylegesen megvalósul az alvállalkozókat vagy az alvállalkozásba kiadott szolgáltatásokat érintő változás.

24. Ha a felhőszolgáltató olyan változtatásokat tervez az alvállalkozók vagy az alvállalkozásba kiadott szolgáltatások tekintetében, amelyek hátrányosan érintik a megállapodás szerinti szolgáltatások kockázatértékelését, akkor a kiszervező intézmény felmondhatja a szerződést.

25. A kiszervező intézmény folyamatosan felülvizsgálja és nyomon követi a teljes szolgáltatásnyújtást attól függetlenül, hogy a felhőszolgáltató vagy annak alvállalkozója nyújtja azt.

4.8 Vészhelyzeti tervek és kilépési stratégiák

26. Az Európai Bankfelügyeleti Bizottság iránymutatásának 6.1., 6. (6) e) és 8. (2) d) pontjai alapján a kiszervező intézmény megtervezi és megvalósítja azokat az intézkedéseket, melyek üzletmenetének folytonosságát abban az esetben is fenntartják, ha a kiszervezett tevékenységet végző szolgáltató megszűnik vagy elfogadhatatlan mértékben lerontja szolgáltatását. Ezek az intézkedések kiterjednek a vészhelyzeti tervek és a világosan meghatározott kilépési stratégia kialakítására. A kiszervezési megállapodás tartalmaz továbbá egy szerződésfelmondási és kilépéskezelési záradékot is, amely lehetővé teszi a kiszervezett tevékenységet végző szolgáltató által végzett tevékenységek másik kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatónak történő átadását vagy a kiszervező intézmény általi ismételt átvállalását.

27. A kiszervező intézménynek biztosítania kell továbbá, hogy szükség esetén anélkül ki tud lépni a felhő alapú kiszervezési megállapodásból, hogy az indokolatlanul akadályozná szolgáltatásnyújtását vagy hátrányosan érintené jogszabályi követelményeknek való megfelelését, és rontaná az ügyfeleinek nyújtott szolgáltatásai folytonosságát vagy minőségét. Mindezek megvalósítása érdekében a kiszervező intézmény:

    (a) átfogó, dokumentált és adott esetben megfelelően tesztelt kilépési terveket alakít ki és valósít meg;

    (b) alternatív megoldásokat azonosít és átállási terveket alakít ki annak érdekében, hogy a meglévő tevékenységeket és adatokat ellenőrzött és megfelelően tesztelt módon a felhőszolgáltatótól e megoldásokba irányítsa, figyelembe véve az adatok helyének kérdését és az üzletmenet folytonosságának fenntartását az átállási szakasz során;

    (c) gondoskodik arról, hogy a kiszervezési megállapodás kötelezze a felhőszolgáltatót, hogy a kiszervezési megállapodás megszűnése esetén is megfelelően támogassa a kiszervező intézményt a tevékenység másik szolgáltatónak vagy a kiszervező intézmény közvetlen irányításába történő rendezett átadásában.

28. A kilépési stratégiák kialakítása során a kiszervező intézmény figyelembe veszi a következőket:

    (a) kulcs kockázati mutatókat alakít ki a szolgáltatás elfogadhatatlan szintjének meghatározása érdekében;

    (b) a kiszervezett tevékenységekre vonatkozó üzleti hatáselemzést végez a kilépési terv végrehajtásához szükséges humán- és anyagi erőforrások, illetve időszükséglet azonosítása érdekében;

    (c) kiosztja a kilépési tervek és átállási tevékenységek kezelésének szerepeit és felelősségeit;

    (d) meghatározza az átállás sikerkritériumait.

29. A kiszervező intézmény a szolgáltatások folyamatos nyomon követése és a felhőszolgáltató szolgáltatásainak felügyelete során olyan mutatókat is alkalmaz, amelyek aktiválhatják a kilépési tervet.