

Znaj swoje prawa

Renata Davidson

Pod koniec ubiegłego roku można było zaobserwować wyraźne ożywienie w branży bankowej w zakresie porządkowania umów z dostawcami pod kątem zapewnienia ciągłości świadczenia przez nich krytycznych usług. „Rekomendacja M” Głównego Inspektora Nadzoru Bankowego jasno definiuje obowiązki banku w tej kwestii:

„Bank powinien między innymi (...) opracować adekwatne i wiarygodne plany awaryjne na wypadek zaprzestania świadczenia usług przez usługodawcę oraz sprawdzić czy usługodawca posiada plany zapewniające ciągłe i niezakłócone prowadzenie działalności w zakresie objętym umową.”

Warto zastanowić się, jak w praktyce sprostać zapisom powyższej rekomendacji.

Podstawowym warunkiem skutecznego egzekwowania od dostawców praw należnych Bankowi (a jest to często gwarancją powodzenia ewentualnej akcji awaryjnej w Banku) jest prawidłowe określenie wymagań, jakie powinni oni spełniać i ich precyzyjne zdefiniowanie w umowach. W przypadku umów długoterminowych, zawartych przed kilku laty, warunki kontraktów mogą okazać się zbyt ogólne, by można w oparciu o nie definiować założenia planu ciągłości działania Banku. Opieranie się wyłącznie na znakomitych stosunkach interpersonalnych i ustnych deklaracjach z całą pewnością nie jest wystarczające w świetle rekomendacji GINB i tzw. dobrej praktyki przyjętej w dziedzinie planowania ciągłości działania.

W zakresie planowania ciągłości działania umowy z usługodawcami powinny spełniać następujące kryteria:

1. Umowa powinna jasno precyzować zakres odpowiedzialności usługodawcy w zakresie ochrony danych i tworzenia kopii zapasowych, włączając w to sprzęt, aplikacje i pliki oraz przygotowanie i utrzymanie planów awaryjnych i ciągłości działania.
2. Umowa powinna zobowiązywać dostawcę do regularnego testowania planów ciągłości działania i przedstawiania Bankowi wyników owych testów.
3. Bank powinien uwzględnić współzależności pomiędzy poszczególnymi dostawcami usług podczas określania wymogów dotyczących testów planów ciągłości działania.
4. Dostawca powinien dostarczyć Bankowi kopię planu ciągłości działania, który precyzyjnie definiuje procedury uruchamiane w sytuacji przerwania działalności.
5. Umowy powinny zawierać szczegółowe zapisy dotyczące czasów odtworzenia krytycznych usług, zgodne z wymogami Banku.

6. Bank powinien zadbać o to, by w umowach nie znalazły się zapisy umożliwiające rezygnację dostawcy z wdrożenia planu ciągłości działania w sytuacji kryzysowej.

W przypadku umów długoterminowych można rozważyć przekonanie swoich dostawców i klientów do renegotjacji ich warunków i przy tej okazji podjąć próbę wyeliminowania zapisów zagrażających ciągłości działania każdej ze stron.

Najczęstsze błędy spotykane w umowach z usługodawcami to:

1. **Nieprecyzyjne warunki powiadamiania.** Najczęściej w zapisach umowy brak jest wskazania na osoby uprawnione do zgłaszania i obierania powiadomień o wystąpieniu awarii, numerów telefonów, brak jest także definicji formy, w jakiej powiadomienie powinno nastąpić (pisemnie – np. faksem, ustnie za podaniem hasła, pocztą elektroniczną) i czasu, w jakim danego powiadomienia można dokonać.
2. **Czasy reakcji** usługodawcy w przypadku wystąpienia awarii są nieadekwatne do wymogów operacyjnych Banku. Np. proces biznesowy banku wymaga, by jego działanie zostało wznowione przed upływem 24h podczas, gdy czas usunięcia awarii w umowie z usługodawcą określony jest na 48h. Dodatkowo, w ramach owych 48h z reguły nie uwzględnia się dni ustawowo wolnych od pracy, a dzień roboczy rozumie się jako czas od 9:00 do 17:00 (element istotny podczas powiadamiania). Zdarzają się też bardziej kuriozalne umowy zawierające zobowiązanie usunięcia awarii przez usługodawcę „w skończonym czasie”.
3. **Drastyczne ograniczenie odpowiedzialności usługodawcy**, np. z powodu działania siły wyższej (pojęcia często w ogóle nie zdefiniowanego w umowie) oraz przyczyn, na które usługodawca nie ma bezpośredniego wpływu (przyczyna, dla których właśnie tworzy się plany ciągłości działania).

Pominięcie zagadnień związanych z odpowiedzialnością prawną wynikającą z zobowiązań kontraktowych w czasie przygotowywania planu ciągłości działania może być oceniane co najmniej jako błąd w zarządzaniu ryzykiem. Wszak w każdej chwili bank może znaleźć się w sytuacji, w której usługodawca ma dla niego złe wieści. Jeśli przerwa w działalności dostawcy usług ma wpływ na funkcjonowanie banku, istnieje ryzyko, że bank zostanie zmuszony do wdrożenia procedur planu awaryjnego, by przetrwać.

Przeglądając się uważnie umowom z dostawcami, z łatwością można zidentyfikować, które z nich mają wpływ (i w jakim stopniu) na działalność operacyjną banku i jego zobowiązania w stosunku do klientów, partnerów biznesowych i instytucji nadzorczych. Podczas tego ćwiczenia, z całą pewnością skupicie się Państwo na najważniejszych aspektach działalności waszej firmy. Przede wszystkim należy zidentyfikować obszary, które ucierpią najbardziej, jeśli coś pójdzie nie tak.

Dla przykładu – w Norwegii, u jednego z największych dostawców usług teleinformatycznych EDB Fellesdata w dniu 2 sierpnia 2001 wystąpiła poważna awaria, powodująca ogromne problemy w funkcjonowaniu bankomatów, bankowości elektronicznej, uniemożliwiająca dostęp do sald na kontach klientów, etc. Awaria miała także wpływ na system rozliczeń międzybankowych dla wielu małych i średniej wielkości banków. Awaria ta dotknęła 114 banków i około miliona ich klientów (1/4 wszystkich obywateli Norwegii w wieku powyżej 15 lat), a przywrócenie pełnej zdolności operacyjnej systemów nastąpiło dopiero 9 sierpnia.

Wystarczy, że zawiedzie jeden krytyczny dostawca, by każda firma znalazła się w trudnej sytuacji.

Prawidłowo skonstruowane umowy, wspierane przez realistyczne i **przetestowane** plany awaryjne, stanowią rzetelne podstawy do budowy i/lub weryfikacji planów ciągłości działania banku. Specjaliści w dziedzinie BCP zalecają ponadto, aby te procedury, które w sposób bezpośredni odnoszą się do usług świadczonych przez firmy zewnętrzne były uzgadniane z usługodawcami, a fakt takiego uzgodnienia powinien mieć formę pisemnej akceptacji upoważnionego przedstawiciela.

Oczywiście, nie każdą umowę można renegotjować w sposób w pełni zgodny z wymaganiami banku. Często negocjacje takie niosą ze sobą zmianę warunków finansowych, na które bank nie może lub nie chce wyrazić zgody. Wówczas cały ciężar zapewnienia ciągłości funkcjonowania danego procesu spoczywa wyłącznie na Banku, gdyż w myśl zapisów Rekomendacji M:

„Wobec klienta i nadzoru bankowego bank odpowiada za czynności zlecone tak, jakby sam je wykonywał.”