



FINANTSINSPEKTSIOON

NÕUDED FINANTSJÄRELEVALVE SUBJEKTI TALITLUSPIDEVUSE PROTSESSI KORRALDAMISELE

Soovituslik juhend on kehtestatud Finantsinspeksiooni juhatuse 06.12.2006 otsusega nr 1.1-7/96

1. Pädevus

Finantsinspeksiooni seaduse (edaspidi nimetatud FIS) § 3 kohaselt teostab Finantsinspeksioon riiklikku finantsjärelvalvet finantssektori stabiilsuse, usaldusväärsuse ja läbipaistvuse ning toimimise efektiivsuse suurendamise, süsteemsete riskide vähendamise ning finantssektori kuritegelikel eesmärkidel ära kasutamise tõkestamisele kaasaaitamise eesmärgil, et kaitsta klientide ja investorite huve nende vahendite säilimisel ning seeläbi toetada Eesti rahasüsteemi stabiilsust.

FIS § 57 lg 1 kohaselt on Finantsinspeksioonil õigus välja anda soovitusliku iseloomuga juhendeid finantssektori tegevust reguleerivate õigusaktide selgitamiseks või finantsjärelvalve subjektide suunamiseks.

2. Eesmärk ja kohaldamisala

Finantssüsteem toimib omavahel tihedalt seotud turgude, infrastruktuuride ja turuosaliste võrgustikuna. Iga lüli funktsioneerimine selles võrgustikus võib mõjutada teisi ning viia kogu finantssüsteemi katkestuseni mõjutades kogu majandust.

Talitluspidevuse planeerimine on protsess, mille kaudu järelvalvesubjektid kindlustavad oma tegevuse halduse või taastamise, sealhulgas teenused klientidele, erakorraliste sündmuste korral. Toimiv talitluspidevuse planeerimise protsess näitab, et ettevõtja on valmistunud võimalikeks temast sõltumatutel põhjustel toimuda võivateks katkestusteks äritegevuses ja omab plaane oma tegevuse jätkamiseks ning potentsiaalsete kahjude vähendamiseks. Äritegevuse katkestused võivad olla tingitud nt ettevõtte personali kaotusest, probleemidest ettevõtte füüsilise asukoha või infrastruktuuridega, ettevõtja infosüsteemide mittetöötamisest, erinevatest keskkonnaga seotud õnnetustest (nt tulekahju).

Talitluspidevusplaanide eesmärkideks on päästa inimelusid ning vähendada võimalikke vigastusi, minimeerida järelvalvesubjekti rahalised kahjud, jätkata klientide ja finantsturul osalejate teenindamist, vähendada katkestuste negatiivset mõju ettevõtte strateegilistele plaanidele, reputatsioonile, põhitegevusele, likviidsusele, krediidi kvaliteedile, turupositsioonile ning võimele olla vastavuses kehtivatest õigusaktidest tulenevate nõuetega.

Antud juhendi eesmärgiks on aidata kaasa järelevalvesubjekti:

- talitluspidevusplaanide loomise ning haldamise protsessile;
- tekitada kõigis järelevalvesubjektides ühesugune arusaamine talitluspidevusplaanide loomise ja haldamise protsessist ning nõuetest nendele.

Käesoleva juhendiga kehtestatakse soovituslikud ja üldise iseloomuga tegevusjuhised ja -suunised järelevalvesubjektile talitluspidevusprotsessi korraldamiseks ning talitluspidevusplaanide välja töötamiseks, arvestades vastava tegevusala rahvusvahelist tava ja praktikat ning rahvusvaheliste organisatsioonide soovitusi.

Käesolevas juhendis on soovitude kujundamisel kasutatud *Joint Forum*¹ poolt 2006. a. augustis välja antud dokumenti „*High-level principles for business continuity*”.

Antud juhendis on tegemist Finantsinspeksiooni arvamuse kohaselt minimaalsete nõuetega talitluspidevuse tagamisel. Juhendi rakendamise ulatus sõltub ettevõtja organisatsiooni struktuurist, äritegevuse mahust ja riskitasemest, pakutavate finantsteenuste ja -toodete hulgast ja keerukusest ning ettevõtte mõjust finantssüsteemile tervikuna.

Käesoleva juhendi rakendamisel tuleb arvestada õigusaktidest tulenevate nõuetega, samuti teistest Finantsinspeksiooni soovituslikest juhenditest tulenevate suunistega ja juhendit rakendava järelevalvesubjekti iseärasustega koos konkreetse subjekti sisemise talitluspidevuse korraldusega. Õigusaktidest tulenevate erinõuete korral tuleb lähtuda õigusaktides sätestatust.

Juhendi kohaldamisel tuleb arvestada „täidan või selgitan” põhimõtet, mille kohaselt järelevalvesubjekt peab vajadusel suutma põhjendada, miks ta mõnda juhendi punkti ei rakenda või teeb seda osaliselt.

Juhendi kohaldamisel, samuti tõlgenduslike probleemide korral, tuleb lähtuda mõistlikkuse põhimõttest, arvestades käesoleva juhendi eesmärki ning toimida heas usus järelevalvesubjektilt eeldatava hoolsuskohustusega.

3. Mõisted

Talitluspidevus – järelevalvesubjekti võime äritegevuseks ilma katkestusteta.

Talitluspidevusplaan – talitluspidevuse juhtimise komponendina käsitletav kompleksne kirjalik tegevuste plaan äritegevuse taastamiseks ja jätkamiseks võimaliku ettenägematu ärikatkestuse korral.

Riskianalüüs – talitluspidevuse juhtimise komponendina käsitletav protsess, mille käigus hinnatakse võimalikke ohtusid ning nende mõju järelevalvesubjekti protsessidele ja süsteemidele ning selgitatakse välja olulisemad riskid.

Ärimõjude analüüs – talitluspidevuse juhtimise komponendina käsitletav protsess, mille käigus süstemaatiliselt selgitakse ja hinnatakse (kvalitatiivselt ja kvantitatiivselt) ärikatkestuste mõju

¹ The Joint Forum - Basel Committee On Banking Supervision, International Organization Of Securities Commissions, International Association Of Insurance Supervisors, C/O Bank For International Settlements

järelevalvesubjekti äri- ja muude protsessidele. Ärimõjude analüüsi kasutatakse taastamise prioriteetide, taastamiseks vajalikke ressursside (sh töötajate) selgitamiseks ning talitluspidevusplaanide väljatöötamiseks.

Oluline ärikatkestus – järelevalvesubjekti äritegevuse katkestus, mis ületab subjekti poolt kehtestatud aktsepteeritava taseme (maksimaalset maas oleku aega) ja mis mõjutab järelevalvesubjektide poolt kriitilisteks määratud äriprotsesside toimimist.

Taasteplaan – talitluspidevusplaanina osana käsitletav dokument, mis kirjeldab rolle, vastutusi ning tegevusi äri- ja muude protsesside taastamiseks pärast ettenägematu ärikatkestust.

Järelevalvesubjekt on käesoleva juhendi tähenduses FIS § 2 lg 1 alusel finantsjärelevalve subjektina käsitletav isik (va kindlustustegevuse seaduse §-s 130 lõikes 2 p 1 nimetatud kindlustusmaakler).

4. Talitluspidevuse protsessi koht ettevõtte riskijuhtimises ning juhtkonna roll

- 4.1. Talitluspidevuse juhtimist tuleb käsitleda järelevalvesubjekti riskijuhtimise programmi lahutamatu osana ning juurutada juhtimise poliitikaid, standardeid ja protsesse üle organisatsiooni.
- 4.2. Ettevõtte talitluspidevuse protsessi toimimise tagajaks on juhatus, kelle ülesandeks on kindlustada, et järelevalvesubjekt omaks oma kriitiliste äriprotsesside jaoks ajakohaseid ja adekvaatseid talitluspidevuse plaane.
- 4.3. Järelevalvesubjekti juhatusel tuleb talitluspidevusplaanide arendamiseks eraldada piisavalt ressursse ja määrata kompetentne personal. Samuti anda talitluspidevuse protsessi juhtima määratud isikule piisavad volitused oma kohustuste täitmiseks. Soovitav on juhatuse poolt moodustada vastav komitee, mida juhib talitluspidevuse eest vastutav isik ja kes korraldab kõik talitluspidevusega seotud toiminguid.
- 4.4. Talitluspidevusplaanide koostamiseks, nende edaspidiseks halduseks, testimiseks ja töötajate koolituseks peab looma selge raamistiku (poliitikad, protseduurid, jne), mille alusel oleks järelevalvesubjekti juhatusel ja nõukogule tagatud regulaarne talitluspidevuse protsessiga seotud aruandlus, sealhulgas juurutamise staatus, intsidentide aruanded, testimiste tulemused ja nende alusel valminud tegevusplaanid.
- 4.5. Regulaarselt, vähemalt üks kord aastas, tuleb järelevalvesubjekti juhatusel üle vaadata ja kinnitada talitluspidevusplaanid ning nende testimise tulemused.
- 4.6. Järelevalvesubjekti juhatuse ülesandeks on tagada töötajate koolitus ja teadlikkus oma rollidest talitluspidevuse protsessis ja talitluspidevusplaanides.

5. Talitluspidevuse plaanide välja töötamine

- 5.1. Talitluspidevuse planeerimise protsess tuleb läbi viia kogu ettevõtte põhiselt. Järelevalvesubjekti talitluspidevuse planeerimise eesmärgiks peab olema äritegevuse

jätkuvuse tagamine erakorraliste katkestuse ajal ning äritegevuse ja IT süsteemide taastamine erakorralise katkestuse järgselt.

- 5.2. Suurem katkestus ühel finantssüsteemis osalejal võib mõjutada klientide ja teiste finantsturul osalejate – ning võimalik, et ka finantssüsteemi – võimet jätkata normaalset äritegevust. Seetõttu peavad järelevalvesubjektid hindama riskianalüüsi käigus muuseas riski ulatust, mida nad võivad põhjustada kogu finantssüsteemile. Talitluspidevusplaanide ulatus peab olema vastavuses ettevõtte tegevuse olemuse, ulatuse ja keerukusega.
- 5.3. Efektiiivse talitluspidevusplaan aluseks on põhjalikud ärimõju- ja riskianalüüsid. Talitluspidevuse planeerimine algab järelevalvesubjekti kriitiliste äriprotsesside määratlemisest. Kuna tegevuse täieliku taastamise jaoks vajalike ressursside kättesaadavus võib olla limiteeritud, peab järelevalvesubjekt ärimõjude analüüsi kaudu identifitseerima ärifunktsioonid ja tegevused, mis taastatakse esmastena. Ärimõjude analüüsi edukaks läbiviimiseks peab protsessi kaasama nii äri- kui IT töötajad.
- 5.4. Oma kriitiliste ärifunktsioonide taastamiseks tuleb järelevalvesubjektil püstitada sobivad taaste-eesmärgid (nt ulatus, aeg) olulistele ärikatkestustele ja mis oleksid proportsioonis mõjuga, mida ettevõtte omab klientide tegevusele ja kogu finantssüsteemi tööle.
- 5.5. Järelevalvesubjekti juhatusel tuleks kinnitada ärimõju analüüsi tulemusena määratud kriitilised äriprotsessid ning nende prioriteedid, samuti püstitatud taaste-eesmärgid.
- 5.6. Hindamaks võimalikke ohtusid ning nende mõju protsessidele ja süsteemidele on järelevalvesubjektidel otstarbekas teostada riskianalüüs. Võimalikud sündmuste stsenaariumid võib klassifitseerida järgmiselt:
 - probleemid infosüsteemidega;
 - füüsilised rikked (hooned, seadmed jms);
 - inimressursi kaotamine;
 - eelpool mainitud stsenaariumite koosmõjud.
 Riskianalüüsi tuleb teostada perioodiliselt vähemalt kord aastas ning juhtudel, kui järelevalvesubjekti äritegevuses toimuvad olulised muudatused (suuremad organisatsioonilised muutused, uute toodetega turule tulemine, uute kliendisegmentide tekkimine, uue infotehnoloogilise lahenduse kasutuselevõtt vms).
- 5.7. Ärikatkestustega toime tulemiseks tuleb prioriteetsete äriprotsesside jaoks koostada alternatiivsed tegevusmudelid ja taaste protseduurid ning tagada, et äri taastamiseks vajalikku kriitilist informatsiooni saaks taastada ja uuendada.
- 5.8. Lähtuvalt ärimõjude analüüsis määratud prioriteetidest ning nõutavatest taasteaegadest tuleb IT süsteemidele ja rakendustele määrata prioriteedid, määratleda vastastikused sõltuvused ja ressursivajadused. Kasutada tuleb sobivaid IT-lahendusi, mille puhul oleks tagatud ärimõju- ja riskianalüüsides määratletud ajalistest kriteeriumitest kinni pidamine. Looma peab IT süsteemide taasteplaanid, mis kirjeldaksid, kuidas katkestuse korral erinevad IT süsteemid saavad taas tegevust alustada.

- 5.9. Mida suurem on järelevalvesubjekti äritegevuse maht ja riskitase ning ettevõtte mõju finantssüsteemile tervikuna, seda suuremat tähelepanu peab järelevalvesubjekt pöörama võimalikule alternatiivasukohale. Alternatiivasukoht peab olema piisavalt kaugel põhiasukohast ning ei tohi sõltuda põhiasukohaga samadest infrastruktuuri komponentidest (nt elektritoide, sidekanalid). Ettevõtte peab silmas pidama, et alternatiivasukohas oleks olemas piisavalt ajakohased andmed ja vajalik seadmestik, süsteemid ning alternatiivsed töökohad, et taastada ja hallata kriitilisi protsesse ja teenuseid piisava aja vältel olukorras, kus põhiasukoht on kahjustatud või ligipääs sinna on piiratud.
- 5.10. Kuna põhiasukoha personal võib olla kättesaamatu, peab talitluspidevusplaan määratlema, kuidas on ettevõttel kavas hankida piisav (asendus)personal nii arvuliselt kui kogemuste/teadmiste poolest tagamaks kriitiliste protsesside ja teenuste taastamine taasteesmärkides püstitatud aja jooksul. Vajadusel peab olema käsitletud olemasolevate töötajate logistikat põhiasukohast alternatiivasukohta.
- 5.11. Taasteoperatsioonide läbiviimise planeerimisel ei tohi jätta vajaliku tähelepanuta turvanõudeid (füüsiline ja andmeturve).

6. Nõuded talitluspidevuse plaanide sisule

- 6.1. Järelevalvesubjekti talitluspidevusplaan peaks sisaldama vähemalt järgmiseid komponente:

- Hädaprotseduurid kõigi töötajate ohutuse tagamiseks;
- Infoteenuste funktsioon, taasteteenuseid andvate tarnijate, teenuste kasutajate ja haldusliku tugipersonali rollid ja kohustused;
- Alternatiive nõudvate süsteemiressursside (riistvara, välisseadmed, tarkvara jms) loetelu;
- Rakenduste loetelu alates kõrgeimatest prioriteetidest, nõutavad taasteajad ja oodatavad sooritusnormid;
- Piisavalt detailsed taastestsenaariumid sammhaaval täitmiseks, alates väiksematest kahjustest ja lõpetades suurematega ning neile vastavate reaktsioonidega;
- Eriseadmete ja -tarvikute vajaduse piiritletus (nt sideseadmed, telefonid, jne) koos määratletud allika ja alternatiivallikaga;
- Individuaal- ja kollektiivrollide olemasolu, teatavaks tegemine ja koolitus;
- Testimise ajakava, viimase testi tulemused ja eelmiste testide tulemuste põhjal rakendatud täiendavad meetmed;
- Lepinguliste teenuse pakkujate, teenuste ja oodatavate reaktsioonide nimekiri;
- Logistikateave oluliste ressursside paiknemise kohta, kaasa arvatud vajalike lepingute, kliendifailide, operatsioonisüsteemide, rakenduste, andmefailide, kasutusjuhendite ning programmi-, süsteemi- ja kasutajadokumentatsiooni varuasukoht;
- Logistikateave oluliste ressursside, sh töötajad, transportimiseks põhiasukohast alternatiivasukohta;

- Võtmekohtadel olevate töötajate ajakohastatud andmed - nimed, aadressid ja kõik telefoninumbrid;
 - Töölase tegevuse taasalustamise alternatiivid (nt juhul, kui süsteem on taastatud alternatiivses asukohas, kuid kasutajate töökohad on täielikult hävinud).
- 6.2. Järelevalvesubjektide regulaarne elektrooniliste andmete varukoopiate säilitamine peab toimuma piisaval kaugusel põhilisest IT keskusest, millega tagatakse, et andmed ja varukoopiad ei hävine ühel ajal.
- 6.3. Juhul kui kriitiliste äriprotsesside teostamiseks vajab järelevalvesubjekt ka mitteelektronilisi andmeid (nt paber kandjal lepingud vms) peab olema tagatud varukoopiate säilitamine piisaval kaugusel põhilisest andmete asukohast ning nende kättesaadavus alternatiivasukohas.
- 6.4. Juhul, kui järelevalvesubjekt hangib taasteteenust kolmandalt isikult (nt väliselt teenuse pakkujalt), tuleb objektiivseid informatsiooniallikaid kasutades põhjalikult hinnata teenusepakkuja ja pakutava teenuse ning ettevõtte vajaduste kattumist. Kui järelevalvesubjektid hindavad liiga pealiskaudselt taasteteenust, tuginedes peamiselt tarnija poolt pakutud infole, siis võib see viia lahendusteni, mis ei pruugi adekvaatselt rahuldada ettevõtte vajadusi nende tekkimisel.
- Täpsemaid nõudeid tegevuse edasiandmisele käsitletakse **Finantsinspektsiooni soovituslikus juhendis „Nõuded finantsjärelevalve subjekti poolt tegevuse edasiandmisele”** (vt www.fi.ee).
- 6.5. Järelevalvesubjekti talitluspidevuse plaanides peavad olema selgelt välja toodud vastutused ja tegutsemisvõimused.

7. Kommunikatsioon

- 7.1. Järelevalvesubjektidel tuleb oma talitluspidevuse plaanidesse lisada kommunikatsiooniprotseduurid asutusesiseseks ja oluliste osapooltega väliseks suhtlemiseks. Kommunikatsiooniplaanid peavad sisaldama erinevate huvigruppide (töötajad, tarnijad, äripartnerid, kliendid) informeerimist kriisiolukorrast (talitluspidevuse kontekstis) ja taastamise staatusest. Ühe osapoolena peab olema tagatud Finantsinspektsiooni informeerimine kasutades üldiseid kontaktandmeid.
- 7.2. Järelevalvesubjekti kommunikatsiooniprotseduurid (nn kriisikommunikatsioon) peaksid:
- määratlema, kes on vastutav personali ja väliste osapooltega toimuva kommunikatsiooni eest;
 - määratlema võimalikud probleemid, mis võivad tekkida suurema katkestuse ajal, nt kuidas käituda esmaste kommunikatsioonisüsteemide rikete korral;
 - olema regulaarselt uuendatud ja perioodiliselt testitud.

- 7.3. Võimaliku maineriski vältimiseks peab järelevalvesubjekti poolt avalikkusele edastatud informatsioon olema õigeaegne ning piisav. Esmase informatsiooni väljastamise lihtsustamiseks võib koostada erinevate olukordade jaoks tüüppressiteated.
- 7.4. Arvestades käesoleva juhendi punktis 2 kirjeldatud käesoleva juhendi rakendamise ulatust, Finantsinspektsiooni seaduse §-i 3, mis määratleb finantsjärelevalve eesmärgi ning toetudes krediitiasutuste seaduse §-le 99 lõikele 1 p 1, kindlustustegevuse seaduse §-le 170 lõikele 1 p 1, investeerimisfondide seaduse §-le 286 lõikele 1 p 1 ja p 4 ja väärtpaberituru seaduse §-le 230 lõikele 1, mille alusel on Finantsinspektsioonil õigus nõuda teavet, dokumente ja selgitusi järelevalve teostamiseks, tuleb järelevalvesubjektidel esimesel võimalusel informeerida Finantsinspektsiooni olulisematest ärikatkestustest.

Hiljemalt kolm tööpäeva peale probleemi lahendamist tuleb Finantsinspektsioonile esitada toimunu kirjeldus, kasutades üldiseid kontaktandmeid ja tuues ära järgmised andmed:

- katkestuse aeg;
- katkestuse ulatus ja mõju;
- katkestuse likvideerimise kirjeldus;
- katkestuse põhjus;
- meetmed, mida kavatakse rakendada tulevikus sarnaste juhtumite ärahoidmiseks.

8. Talitluspidevusplaanide testimine ja haldus

- 8.1. Järelevalvesubjekti talitluspidevusplaanide asjakohasust ja piisavust on võimalik kindlaks teha ainult testimiste või tegeliku rakendamise kaudu. Oma talitluspidevuse plaane tuleb järelevalvesubjektidel testida, et olla kindlad oma suutlikkuses taastada äriprotsessid määratud aja jooksul ning ühtlasi identifitseerida võimalikud puudused neis plaanides.
- 8.2. Talitluspidevusplaanide testimist tuleb läbi viia regulaarselt. Testimiste ulatus ja sagedus määratletakse sõltuvalt ärifunktsioonide kriitilisusest, ettevõtte rollist laiemal turul ja olulistest muudatustest ettevõtte äri- või välises keskkonnas.
- 8.3. Järelevalvesubjekti talitluspidevuse tagamisel ja äriprotsesside taastamisel on oluline personali teadlikkus ja arusaamine oma rollidest ja vastutustest. Talitluspidevusplaanide testimisse peab kaasama personali, kelle kohustuseks on tegutseda suuremate katkestuste puhul.
- 8.4. Tulenevalt käesoleva juhendi punktist 4, mille alusel on talitluspidevuse juhtimine järelevalvesubjekti riskijuhtimise programmi lahutamatu osa, tuleb Finantsinspektsioonile kord aastas esitada dokument planeeritavate testide ajakava kohta ning peale testi tulemuste analüüsi valmimist teavitada Finantsinspektsiooni testi olulisematest tulemustest. Testide ajakava tuleb esitada vähemalt üks kuu enne testide teostamist ja testide tulemused mitte hiljem kui üks kuu peale testi läbiviimist. Dokument peab sisaldama vähemalt järgmise informatsiooni:
- Testi läbiviiva järelevalvesubjekti nimi

- Testimise aeg
 - Testimise põhjus (plaanipärane või plaaniväline koos põhjendusega)
 - Testimise ulatus (organisatsioon mida haarab, protsessid mida haarab jne)
 - Oodatavad tulemused/saavutatud tulemused koos järeltulemustega
- 8.5. Sooritatud testide tulemused peavad olema korrektselt dokumenteeritud ning fikseeritud vähemalt järgmine info: testi eesmärk ja ulatus, toimumise aeg, testi kaasatud ressursid, testi läbiviija, testi tulemused.
- 8.6. Testide tulemusi peab analüüsima ning analüüsi tulemuste põhjal viima sisse muudatused järelvalvesubjekti talitluspidevus- ja taasteplaanidesse.
- 8.7. Muutuseid järelvalvesubjekti protsessides, personalis ja ressurssides tuleb kajastada talitluspidevusplaanides. Muudatuste kajastamine talitluspidevusplaanides peab olema ettevõtte muudatuste halduse protsessi kohustuslik osa. Muudatuste kajastamine talitluspidevusplaanides toimub koos riskianalüüsi teostamisega (vt käesoleva juhendi punkti 5.6).
- 8.8. Regulaarselt peab järelvalvesubjekti talitluspidevusplaanide hindama sise- või välisaudit.
- 8.9. Järelvalvesubjekti talitluspidevusplaanide tuleb üle vaadata ja vajadusel täiendada vähemalt kord aastas või vastavalt vajadusele sagedamini (nt peale uue kriitilise äriprotsessi, infrastruktuuri komponendi, tarkvara rakenduse käivitamist, võtme personali muutumisel jne), vt ka käesoleva juhendi punkt 4.5.

9. Rakendamine

- 9.1. Käesolev juhend jõustub alates 01.märtsist.2007. a.
- 9.2. Käesoleva juhendi vastuvõtmisega ja jõustumisega tunnistatakse kehtetuks Finantsinspektsiooni soovitusliku juhendi „Nõuded operatsiooniriski juhtimise korraldamiseks” punkt 12 ja soovitusliku juhendi „Nõuded infotehnoloogia ala korraldamiseks” punkt 15.

