



## מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

א' באלול התשע"ג  
7 באוגוסט 2013

חוזר גופים מוסדיים 2013-9-11  
סיווג: כללי

### ניהול המשכיות עסקית בגופים מוסדיים

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 2(ב) ו-42 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הפיקוח"), לפי סעיפים 39(ב)1 ו-40 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005, לפי תקנה 8(א)20 לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (דירקטוריון וועדותיו), התשס"ז-2007, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי.

#### 1. כללי

לגופים מוסדיים תפקיד חשוב בכלכלת המדינה בכלל ובשוק ההון בפרט. משכך, גופים אלה מחויבים להבטיח את עמידותם במצבי חירום שונים, תוך המשך תפקוד רציף ותקין ומתן שירות לעמיתים ולמבוטחים.

חוזר זה מתווה מסגרת פעולה מינימאלית לגוף מוסדי כדי לקיים המשכיות עסקית במצב חירום. אין בהוראותיו כדי למצות את כלל הפעולות האפשריות והנדרשות מגוף, בהתאם לתחומי פעילותו וסיכונים להם הוא חשוף, בהיערכותו להמשיך לתפקד במצב חירום.

#### 2. הגדרות

"אסטרטגית התאוששות" – קביעת יעדי התאוששות וקדימויות על סמך ניתוח ההשלכות העסקיות של הפסקת פעילויות, והצבת מסגרת לחידוש הפעילויות העסקיות על פי יעדי ההתאוששות;

"אתר גיבוי" – אתר המשמש לגיבוי ואישוש נתונים ומערכות מידע;

"אתר חלופי" – מרחב העבודה שבו תימשך הפעילות העסקית של גוף מוסדי במקרה שלא ניתן יהיה לעבוד באתרי העסקים הרגילים שלו;

"יעד התאוששות (RTO - Recovery Time Objective)" – יעד אותו קבע גוף מוסדי להחזרת פעילות עסקית ספציפית ומערכות התומכות בה לרמת שירות מוגדרת בפרק זמן מוגדר;

"יעד שירות" – רמת שירות לעמיתים או למבוטחים במצב חירום שעליה החליט דירקטוריון גוף מוסדי;

"מצב חירום" – מצב שבו הכריזה הממשלה על שעת חירום, על מצב מיוחד בעורף, או מצב שבו קיים כשל מהותי בתפקוד גוף מוסדי שעלול לסכן, מידית או בטווח ארוך, את פעילותו.

מצב זה יכול שיוגדר על ידי הגוף המוסדי, או על ידי הרשויות המוסמכות לכך, או על ידי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "הממונה");

"תהליך עבודה חיוני" – כל פעילות, גורם, תהליך, או שירות, שאובדנו עלול לפגוע מהותית בהמשך פעילות גוף מוסדי או בלקוחותיו. ההחלטה אם תהליך עבודה הוא חיוני תלויה במאפייני הגוף המוסדי, ונקבעת על ידו;

"תכנית המשכיות עסקית" – תכנית פעולה מקיפה, הקובעת נהלים ומערכות הדרושים כדי לשמר את רציפות פעילות גוף מוסדי במצב חירום ולשקמה;

"תרחיש ייחוס" – איום אזורי, או ביטחוני, או כלכלי על גוף מוסדי שעלול לגרום נזק מלא או חלקי לתפקודו, ולהשבתה, חלקית או מלאה, של תהליכים עסקיים.

### 3. מסגרת עבודה כללית

גוף מוסדי יבצע, לצורך ניהול המשכיות עסקית שלו, את הפעולות הבאות:

- א. **ניתוח סיכונים** אליהם הוא חשוף בקרות תרחיש ייחוס, לרבות ניתוח תוצאות, השלכות ומשמעויות עסקיות, הן על עבודה שוטפת והן על מוניטין. תרחישי הייחוס שיקבע גוף מוסדי יכללו, לכל הפחות, התייחסות לאסון מקומי (שריפה, רעידת אדמה וכו'), אסון גלובלי (מלחמה, מגיפה וכו'), אסון IT (קריסת מערכות מידע, קריסת תקשורת וכו') ומשבר כלכלי<sup>1</sup>. הניתוח יכלול זיהוי ומיפוי של תהליכים ושירותים חיוניים, גורמי מפתח בגוף המוסדי וספקים חיצוניים עיקריים.
- ב. **קביעת יעדי שירות** למצב חירום, בהתאם לניתוח הסיכונים ומשמעותם העסקית. יעדי השירות יכללו, לכל הפחות, את יעדי השירות המפורטים בסעיף 7 להלן וכן יעדי התאוששות, לרבות רמות התאוששות וזמני התאוששות צפויים.
- ג. **בניית תכנית להמשכיות עסקית**, בהתאם להוראות סעיף 4 להלן, תוך התייחסות לתפקידים ותחומי אחריות של גורמים שונים בניהול מצב חירום וקיום התכנית בפועל, וכן התייחסות לאסטרטגיית ההתאוששות של הגוף המוסדי.
- ד. **הטמעת התכנית להמשכיות עסקית** בקרב עובדים וספקים חיצוניים מהותיים. ההטמעה תכלול תרגול תקופתי, בהשתתפות בקר בלתי תלוי<sup>2</sup> שיבחן את התרגול וידווח על התרשמותו, תיעוד תוצאות התרגול ועדכון יעדי השירות והתכנית להמשכיות עסקית בהתאם.

### 4. תכנית להמשכיות עסקית (BCP – Business Continuity Plan)

תכנית להמשכיות עסקית של גוף מוסדי תתייחס, לכל הפחות, לנושאים הבאים:

- א. **כוח אדם** – גוף מוסדי יבחן דרכים אפשריות ושיטות עבודה שונות לתפקוד עם כוח אדם מצומצם, לפי הערכותיו. על הגוף להגדיר כוח אדם חיוני, לבנות תכנית גיבוי לכוח אדם

<sup>1</sup> באתר אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון תפורסמה דוגמאות לתרחישי ייחוס. פירוט תרחיש ייחוס למשבר כלכלי והתמודדות הנדרשת עמו יוסדרו בהוראות הממונה בעתיד. הוראות חוזר זה מתייחסות להיערכות התפעולית הנדרשת במצב של משבר כלכלי.

<sup>2</sup> מבקר פנים ועובד יחידת הביקורת הפנימית בגוף מוסדי מהווה לעניין זה גורם בלתי תלוי. למען הסר ספק, גורם אשר ייעץ לחברה בבניית תכנית המשכיות עסקית לא ייחשב כגורם בלתי תלוי לעניין זה.

חיוני, הן בדרג ההנהלה והן בדרגים האחרים, ולהגדיר את תחומי האחריות והסמכות של חברי ההנהלה, צוותי העובדים, נותני שירותים וכו' במצב חירום.

ב. **תשתיות ומשאבים** – גוף מוסדי יזהה וימפה את התשתיות המשמשות אותו לתפקודו השוטף, כגון תשתיות פיזיות (מבנים, ציוד וכו'), תשתיות IT (תקשורת, שרתים, מערכות מידע, ממשקים לגורמים חיצוניים, תשתיות אבטחת מידע וכו') וכל תשתית אחרת (להלן: "**תשתיות קריטיות**"). לאחר מכן יעריך גוף מוסדי את המשאבים והתשתיות הדרושים לו לקיום תהליכי עבודה חיוניים במצב חירום, בפרק זמן מזערי, ויבחן שימוש בחלופות אפשריות לצורך כך.

ג. **תקשורת ונגישות** – גוף מוסדי יקים ממשקי תקשורת שיפעלו במצב חירום ויאפשרו קשר רציף וסדיר עם גורמים שונים (עמיתים, ספקים, עובדים, רשויות פיקוח וכו'), לרבות ביצוע הפעולות הבאות:

1) אפשרות לעמיתים ליצור קשר עם הגוף המוסדי, בדרכים שגרתיות או חלופיות.

2) פרסום שאלות ותשובות רלוונטיות באתר האינטרנט של הגוף המוסדי.

3) פרסום אופן יצירת קשר עם הגוף המוסדי בכלי תקשורת שונים, לרבות הפצת מידע לעמיתים, במידת האפשר, באמצעות דואר אלקטרוני.

ד. **טכנולוגיה** – גוף מוסדי יבחן את רכיבי הטכנולוגיה שלו הדרושים לתמיכה בתכנית להמשכיות עסקית, לרבות בחינת תפקוד מערכות מידע קיימות, תוך התייחסות לנושאים הבאים:

1) **גיבוי ואחזור נתונים** – גוף מוסדי יקבע נהלים לגיבוי נתונים באופן שוטף וכן גיבוי נתונים אגב שינויים במערכות מידע שלו. נתונים מגובים ישמרו באתר גיבוי, באופן מדויק ועדכני בהתאם לנהלי הגיבוי של הגוף המוסדי. גוף מוסדי יקבע נהלים לאחזור מידע בפרק זמן סביר בקרות אירוע כשל באתר הראשי, כדי להבטיח התאוששות מהירה.

בנוסף, גוף מוסדי יגבה את נתוניו בעותק נוסף על מנת להבטיח התאוששות של המידע במקרים בהם נפגע מידע באתר הראשי ובאתר החלופי בו זמנית.

2) **עדכוני טכנולוגיים** – בביצוע עדכונים ושינויים במערכות מידע קיימות, לרבות הקמת מערכת חדשה, על גוף מוסדי לעדכן את התכנית להמשכיות העסקית בהתאם, ולוודא כי האתר החלופי ואתר הגיבוי מסוגלים לתמוך בשינויים אלו.

3) **אבטחת מידע** – גוף מוסדי יקבע נהלי תגובה לאירועי אבטחת מידע שישולבו בתכנית המשכיות העסקית.

ה. **הטמעה ותרגול** – גוף מוסדי יטמיע את התכנית להמשכיות עסקית בקרב עובדיו, באמצעות הדרכת עובדים והכשרתם וכן יכין תכנית תרגול תקופתית. כמו כן, גוף מוסדי יערוך תרגיל מקיף, לכל הפחות אחת ל-18 חודשים, בהשתתפות בקר בלתי תלוי שיבחן את התרגול וידווח על מסקנותיו. מסקנות התרגול יועברו להנהלת הגוף המוסדי ללימוד ולבחינת עדכונים נדרשים בתכנית להמשכיות עסקית.

## 1. שיטות עבודה בחירום

- 1) גוף מוסדי יקבע נהלי עבודה לגישה מרחוק במצב חירום לתשתיות IT שהוגדרו על ידו כתשתיות קריטיות, בהתאם לסעיף 4.ב., הן של עובדים והן של נותני שירותים חיצוניים. מדיניות גישה מרחוק תתייחס לסיכונים הכרוכים בה ולקיום מנגנוני בקרה ואבטחת מידע מתאימים.
  - 2) גוף מוסדי יקבע נהלי עבודה ידניים למקרים בהם לא ניתן לבצע פעולות מהותיות באופן ממוחשב על מנת לעמוד ביעדי השירות וההתאוששות. נהלים אלו יכללו מערך בקרות מפצות ותכנית לטיוב והזנת מידע עם סיום מצב החירום למערכות המידע הממוחשבות.
  - 3) גוף מוסדי יקבע מנגנונים מהירים למתן שירות ללקוחות במצב חירום, וכן יפתח כלים לזיהוי לקוחותיו בהעדר תיעוד רשמי, תוך קיום בקרות הולמות והגבלת החשיפה לסיכון.
- ז. **תכנית התאוששות ממשבר (DRP – Disaster Recovery Plan)** – גוף מוסדי יקבע את יעדי ההתאוששות שלו, לרבות רמות התאוששות וזמני התאוששות צפויים, עד לתפקוד מלא בעת החזרה לשגרה.
- ח. **תיעוד** – גוף מוסדי ישמור תיעוד של הנושאים הבאים:
- 1) התכנית להמשכיות עסקית שאושרה על ידי הדירקטוריון, לרבות כל נהלי העבודה הנגזרים ממנה.
  - 2) תכנית התרגול התקופתית, וכן מסקנות התרגולים השונים.

## 5. ספקים ונותני שירותים חיצוניים

- א. גוף מוסדי יודא כי התכנית להמשכיות עסקית תתייחס, בין היתר, להתנהלותו מול ספק או נותן שירות חיצוני מהותי (להלן: "גורם חיצוני").
- ב. הסכם התקשרות של גוף מוסדי עם גורם חיצוני יצמצם, ככל הניתן, את התלות בגורם החיצוני בנושאים הקשורים לתהליכי עבודה חיוניים. גוף מוסדי יסדיר את מהלך הפעילות או את קבלת השירותים מגורם החוץ במצב חירום. הסכם ההתקשרות יתייחס, לכל הפחות, לנושאים הבאים:
  - 1) היכרות הגורם החיצוני עם החלקים הרלוונטיים אליו בתכנית להמשכיות עסקית של הגוף המוסדי, ויכולתו לקיים את חלקו בה.
  - 2) השתתפות הגורם החיצוני בתרגילי המשכיות עסקית שיבצע הגוף המוסדי מעת לעת.
  - 3) אחריות הגורם החיצוני לבנות תכנית המשכיות עסקית ולהעביר עותק של חלקים רלוונטיים ממנה לגוף המוסדי.
  - 4) גוף מוסדי יודא כי התכנית להמשכיות עסקית של הגורם החיצוני עולה בקנה אחד עם התכנית להמשכיות עסקית שלו ומאפשרת עמידה מלאה ביעדי השירות.

## 6. אתר חלופי

- א. גוף מוסדי יקבע לפחות אתר חלופי אחד, שימוקם במרחק סביר מאתריו הראשיים באופן שבו תקטן ההסתברות ששני אתרים ייפגעו בו זמנית במצב חירום.
- ב. בקביעת אתר חלופי, גוף מוסדי ייקח בחשבון את הנושאים הבאים:
- (1) גודל האתר וקיבולת עבודה אפשרית בו, הן מבחינת ציוד פיזי והן מבחינת כוח אדם.
  - (2) היקף הציוד והמידע שיוחזק באתר החלופי והתאמת האתר החלופי להמשך פעילות עסקית, לרבות ליעדי השירות המינימליים שנקבעו, בטווחי פעולה שונים (טווח קצר, בינוני וארוך).
  - ג. אם האתר החלופי מופעל על ידי צד ג', על הגוף המוסדי לוודא את יכולותיו ומומחיותו של המפעיל בהחזקת האתר החלופי, לרבות הציוד שבו וכשירותו במצב חירום. על מנת להבטיח את עמידת המפעיל בהתחייבויות, גוף מוסדי יבקר לפחות אחת לחצי שנה את פעילות המפעיל באתר החלופי.
  - ד. גוף מוסדי יקבע את אופן הפעלת האתר החלופי, דרכי העתקת הפעילויות העסקיות החיוניות אליו, נהלי עבודה בו, ואופן החזרה לאתר הראשי.

## 7. יעדי שירות

- א. גוף מוסדי ישאף לקיים רציפות עסקית מלאה ככל שניתן, שתאפשר לו לעמוד בהוראות הדין החל עליו, לכל הפחות, בנושאים אלו:
- (1) שמירה על קשר עם עמיתים ומבוטחים;
  - (2) פדיון כספים;
  - (3) תשלומי קצבה;
  - (4) העברת כספים בין מסלולים ובין גופים מוסדיים.
- ב. גוף מוסדי יעמוד, לכל הפחות, ביעדי השירות הבאים:
- (1) עד 24 שעות מתחילת מצב החירום -
    - א) הפעלת מוקד מידע טלפוני לקליטת פניות ציבור ומתן מענה לעמיתים ולמבוטחים, ופרסום דרכי התקשרות.
    - ב) מתן מידע ושירותים באמצעות אתר אינטרנט.
  - (2) עד 72 שעות לאחר תחילת מצב החירום -
    - א) חידוש יכולת תשלום קצבאות שוטפות מסוגים שונים (נכות, זקנה וכו').
    - ב) פעילות מול גופים מוסדיים אחרים, גופים רלוונטיים בחו"ל, בנקים ורשויות רלוונטיות אחרות.
  - (3) במידה ומדובר במועד תשלום ראשון של קצבה חדשה, חידוש יכולת התשלום יעשה עד שבוע לאחר תחילת מצב החירום.

## 8 . ממשל תאגידי

- א. דירקטוריון גוף מוסדי יאשר את התכנית להמשכיות עסקית וידון בנושא אחת לשנה לפחות, או בעת שינוי מהותי בסביבת הפעילות והסיכונים.
- ב. גוף מוסדי ימנה אחראי המשכיות עסקית ויגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו, שיכללו, לכל הפחות, ויודא קיום התכנית להמשכיות עסקית, עדכונה כנדרש, הצפת נושאים לדיון בהנהלה ובדירקטוריון, לרבות בנושא האפקטיביות של תהליכי הטמעה ותרגול שנערכו בגוף המוסדי.
- ג. גוף מוסדי ימנה צוותי חירום שיפעלו במצב חירום בהתאם לתכנית להמשכיות עסקית. הצוותים יגובשו בהתאם לפעילויות החיוניות שעל הגוף המוסדי לקיים במצב חירום.
- ד. גוף מוסדי יבחן אחת לשנתיים, לפחות, או בעת שינוי מהותי בסביבת הפעילות והסיכונים, את מסגרת העבודה הכללית, כמפורט בסעיף 3, ואת התכנית להמשכיות עסקית הנגזרת ממנה, כמפורט בסעיף 4. מסקנות הבחינה יוצגו לדיון בדירקטוריון, שיאשר שינויים בתכנית להמשכיות עסקית במידת הצורך.
- ה. גוף מוסדי יפעל להבטחת תאימות בין תכניות להמשכיות עסקית לבין תכניות עבודה שוטפות שלו. גוף מוסדי יישלב שיקולי המשכיות עסקית בכל החלטה עסקית רלוונטית מהותית שיקבל, לרבות בתכנון וניהול פרויקטים חדשים.
- ו. גוף מוסדי יקצה משאבים להבטחת המשכיות עסקית, לרבות בתקציב שוטף ובתקציבי הצטיידות והשקעות, כנדרש לתמיכה בתהליכים עסקיים בהתאם לאסטרטגיה וליעדי הגוף המוסדי.
- ז. מסגרת העבודה הכוללת ומסקנות התרגולים ייבחנו באופן תקופתי על ידי המבקר הפנימי של הגוף המוסדי.

## 9 . היערכות להגשת דיווחים לממונה

- א. גוף מוסדי ייערך להגשת דיווחים לממונה שיידרשו ממנו במצב חירום או במועד אחר שיקבע הממונה, בהתאם למתכונת הדיווח שמפורטת להלן:
- (1) דוח על מצבה התפעולי והכספי של חברה מנהלת. קובץ הדיווח מצורף כנספח א' לחוזר זה.
- (2) דוח על מצבה התפעולי והכספי של חברת ביטוח. קובץ הדיווח מצורף כנספח ב' לחוזר זה.
- (3) שם הקובץ יישא את השם הבא: xxxxxxxx\_D\_mmyy.xls כאשר:
- א) xxxxxxxx - מציין את מספר הזיהוי של החברה (ח.פ.);
- ב) mm - ציון מספר החודש המדווח;
- ג) yy - ציון השנה המדווחת;
- (4) דיווח יעשה תוך יום ממועד דרישת הדיווח על ידי הממונה, בדואר אלקטרוני לתיבה: [ReportSH@mof.gov.il](mailto:ReportSH@mof.gov.il), או בפרק זמן אחר שיקבע הממונה.

- 5) למען הסר ספק, מתכונת דיווח זו מהווה מסגרת דיווח מינימאלית, ועשויה לכלול דיווחים ומידעים נוספים.
- ב. בנוסף לאמור בסעיף א לעיל, גוף מוסדי ידווח לממונה באופן יזום ומייד עם קרות אירוע חריג בעל השפעה מהותית עליו.

#### 10 . תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על כל הגופים המוסדיים.

#### 11 . תחילה

- א. תחילתו של חוזר זה מיום פרסומו.
- ב. על אף האמור בסעיף א לעיל, גוף מוסדי יכין תכנית להמשכיות עסקיות כאמור בסעיף 4 לעיל, יקבע אתר חלופי כאמור בסעיף 6 לעיל ויערך להגשת דיווחים לממונה כאמור בסעיף 9 לעיל - בתוך 12 חודשים מיום פרסומו של החוזר.

#### 12 . הוראות מעבר

הוראות סעיף 5 לחוזר זה לא יחולו על הסכמים קיימים של גופים מוסדיים עם ספקים נותני שירות חיצוניים. חידוש, שינוי או הרחבת הסכם קיים יחשבו כהסכם חדש ויחולו עליהם הוראות חוזר זה. לעניין זה - שינוי מחיר בהסכם, לא יחשב כשינוי הסכם קיים ועל הסכם ששונה מחירו לא יחולו הוראות חוזר זה.

#### 13 . ביטול תקפות

הוראות חוזר זה מבטלות את הוראות חוזר גמל 2003/14 שעניינו הערכות להמשך פעילות קופת גמל בעת משבר מיום 8 בדצמבר 2003, את הוראות חוזר פנסיה 2004/6 שעניינו הערכות להמשך פעילות קרנות הפנסיה בעת משבר מיום 22 במרץ 2004, וכן את הוראות סעיף 3.8 בחוזר גופים מוסדיים 2006-9-6 שעניינו הוראה לניהול סיכוני אבטחת המידע של הגופים המוסדיים מיום 16 באוקטובר 2006.

עודד שריג  
הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון