

**דיווח מדדים טכנולוגיים****תחולה**

1. הוראה זו תחול על התאגידים הבאים כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א 1981 (להלן: "תאגיד בנקאי"):
  - 1.1. תאגידים בנקאיים למעט בנקי חוץ וחברות שירותים משותפות.
  - 1.2. גוף כמשמעותו בסעיף 36(ב).
2. תאגיד בנקאי שמרבית מערכות המידע שלו נסמכת על מערכות המידע של התאגיד הבנקאי השולט, יהיה פטור מדיווח, בכפוף לאישור הפיקוח על הבנקים.

**בסיס הדיווח**

3. הדיווח הינו שנתי.
4. הדיווח על בסיס לא מאוחד.

**מועד הגשת הדוח**

5. יש לדווח עד ליום 1 באפריל בכל שנה.

**הרכב הדוח**

6. הדיווח כולל שמונה לוחות כמפורט להלן:
  - לוח 01 - יציבות וזמינות;
  - לוח 02 - משאבים;
  - לוח 03 - קווי הגנה ובקורות - חלק א', ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה;
  - לוח 04 - קווי הגנה ובקורות - חלק ב', סיכונים טכנולוגיים ברמת סיכון גבוהה;
  - לוח 05 - קווי הגנה ובקורות - חלק ג', פירוט ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה בשנת הדיווח;
  - לוח 06 - פרויקטים אסטרטגיים;
  - לוח 07 - תחומי פעילות בהם נעשה שימוש בבינה מלאכותית;
  - לוח 08 - הגדרות התאגיד הבנקאי.

**דרך הדיווח**

7. יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.

**הנחיות כלליות**

8. דיווח על שדות המלל יהיה בעברית למעט מונחים מקצועיים שידווחו בלועזית כגון: שמות וסוגים של מערכות.

**הגדרות**

9. "מחשוב ענף" - כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי 362 "מחשוב ענף".
10. "שירותי בנקאות בתקשורת" - כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי 367 "בנקאות בתקשורת", אלא אם נאמר בהוראה זו אחרת.
11. "מערכת מהותית" - מערכת התומכת ב"תהליך או שירות חיוני" כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי 355 "ניהול המשכיות עסקית".

**הנחיות ללוח 01 - יציבות וזמינות****תקלות**

12. שורה 01 "מספר התקלות שנפתחו במהלך התקופה המדווחת" - יש לדווח על מספר התקלות שנפתחו במערכות המחשוב במהלך התקופה המדווחת. בכלל זה תדווח כל שגיאה או פגיעה בפונקציונליות של מערכת מידע בסביבת הייצור, בכל רמה ובכל דרגת חומרה. הדיווח יכלול גם תקלות במערכות מידע ושירותי מחשוב הניתנים לתאגיד הבנקאי מצדדים שלישיים.
13. שורה 02 "מספר תקלות שנסגרו במהלך התקופה המדווחת" - יש לדווח על מספר התקלות שנסגרו במהלך התקופה המדווחת מתוך סך התקלות שנפתחו במערכות המחשוב במהלך התקופה המדווחת.
14. שורה 03 "מספר תקלות קריטיות" - יש לדווח על מספר התקלות הקריטיות בהתאם להגדרת הבנק.
15. שורה 04 "מספר תקלות משביתות ערוצים" - יש לדווח על מספר התקלות שנפתחו במהלך התקופה המדווחת וגרמו להשבתה (גם אם הגיבוי נכנס לפעולה והשירות לא נפגע או שניתן היה לקבל את השירות בערוץ אחר) של אחד או יותר משירותי בנקאות בתקשורת הניתנים בערוצים הבאים:
- 15.1 אפליקציה
- 15.2 ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית
- 15.3 עמדות אוטומטיות לשירות עצמי
- ערוץ טלפוניה קווית וסלולרית יתייחס למערך הטלפוניה הכולל, בדגש על שרות ללקוח.
16. שורה 05 "מספר תקלות חמורות משביתות ערוצים מעל 30 דקות" - יש לדווח על מספר המקרים בהם, מכל סיבה שהיא, למעט השבתות יזומות לצורך תחזוקה, אחד או יותר מערוצי השירות (כמפורט בשורות 10 - 13 "זמינות ערוצי בנקאות בתקשורת") לא היה זמין ללקוח למעלה מ- 30 דקות.

17. שורה 08 - "סך התקלות מתקופות קודמות שנסגרו במהלך התקופה המדווחת" - יש לדווח את סך התקלות שנסגרו במהלך התקופה המדווחת, מתוך סך התקלות שנפתחו במערכות המחשוב **בתקופות קודמות**.

18. שורה 09 "אחוז מקרים בהם נדרש ביצוע rollback לאחר העברה לייצור" - יש לדווח על מספר המקרים בהם בוצע בעקבות תקלה rollback, חלקי או מלא, מתוך סך ההעברות לייצור. המדד מתייחס לכל עדכון בכל סדר גודל.

#### 19. זמינות ערוצי בנקאות בתקשורת

שורות 10 - 13 "זמינות ערוצי בנקאות בתקשורת", יש לדווח על הזמינות השנתית הממוצעת בערוצי שירותי בנקאות בתקשורת הבאים :

19.1 אתר האינטרנט

19.2 אפליקציה

19.3 ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית

19.4 עמדות אוטומטיות לשירות עצמי

ערוץ טלפוניה קווית וסלולרית יתייחס למערך הטלפוניה הכולל, בדגש על שרות ללקוח. הדיווח על הזמינות יהיה באחוזים. יש לעגל עד 4 ספרות אחרי הנקודה.

#### 20. המשכיות עסקית ומחשוב ענן

שורות 18, 19 "מספר מערכות מהותיות ב- EOL או EOS", "מספר מערכות מהותיות ב- EOL או EOS שיש עבורן תכנית לגידור הסיכון" - יש לדווח על מערכות מהותיות שלפחות אחד הרכיבים שלהן נמצא ב- EOL (End of Life) או EOS (End of Support). יש לדווח גם כאשר הרכיב הנמצא ב- EOL או EOS אינו משמעותי למערכת אלו.

21. שורות 20, 21 "מספר מערכות במחשוב ענן", "מספר מערכות מהותיות במחשוב ענן", בהתאמה, יש לדווח על מספר המערכות ומספר המערכות המהותיות במחשוב ענן ולא על מספר שירותי מחשוב הענן הקיימים בכל מערכת/ מערכת מהותית.

#### הנחיות ללוח 02 - משאבים

##### תקציב

23. שורות 01 - 08 מתייחסות לכלל תקציב הטכנולוגיות (באלפי ש"ח), לרבות תקציבי טכנולוגיות של חטיבות אחרות, לתקופה המדווחת.

24. שורות 07 - 08 "תקציב רגולציה מתוך תקציב הטכנולוגיות (השקעות)" - יש לדווח על התקציב (באלפי ש"ח) לצרכי עמידה בדרישות רגולטוריות מתוך תקציב ההשקעות הטכנולוגיות. במקרים בהם, התקציב נועד הן לצרכי עמידה בדרישות רגולטוריות והן לצרכי פיתוח עסקי, יש לבצע הערכה של הרכיב הרגולטורי בלבד.

**כוח אדם**

25. בשורות 11 - 13 הנתונים יכללו גם מיקור חוץ ללא קשר למקור המימון. יש להעביר את הגדרת התאגיד הבנקאי למשרות המדווחות.
26. שורה 11 "מספר משרות ביחידת ניהול סיכונים טכנולוגיים בקו ראשון - חטיבת טכנולוגיות" - יש לדווח על המשרות בפועל בניהול סיכונים בקו ראשון, כגון בקרי סיכונים.

**הנחיות ללוח 03 - קווי הגנה ובקרות - חלק א', ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה**

27. בשורות 01, 02 "מספר ביקורות חדשות שתוכננו", "מספר ביקורות להשלמות משנה קודמת", יש לדווח על מספר הביקורות שתוכננו להתבצע בחטיבת הטכנולוגיות כמבוקרת ראשית בתקופה המדווחת.
28. בשורות 03, 04 יש לדווח את מספר ימי עבודה של הביקורת שהושקעו לטובת ביקורות בחטיבת הטכנולוגיות כמבוקרת ראשית/ מובילה, כולל מיקור חוץ (במידת הצורך), יש להמיר את עלות הביקורת שנעשתה במיקור חוץ לימי עבודה).
29. שורה 05 "מספר הממצאים הפתוחים ברמת חומרה גבוהה" - יש לדווח על מספר הממצאים שנקבע עבורם בדוח הביקורת של התאגיד הבנקאי כי הינם ברמת חומרה גבוהה ושטרם נסגרו נכון לתום התקופה המדווחת.
30. פירוט של הביקורות הפנימיות שבוצעו במהלך התקופה המדווחת בחטיבת הטכנולוגיות ידווח בלוח 05 - קווי הגנה ובקרות - חלק ג'.

**הנחיות ללוח 04 - קווי הגנה ובקרות - חלק ב', סיכונים טכנולוגיים ברמת סיכון גבוהה ומעלה**

31. לצורך הדיווח על לוח זה ובהתאמה להוראת נב"ת 350 "ניהול סיכונים תפעוליים" תמופה חומרת הסיכונים לשלוש רמות: נמוכה, בינונית וגבוהה.
32. הדיווח בלוח זה יכלול סיכונים טכנולוגיים שהוגדרו ברמת סיכון מובנה גבוהה, כאמור בסעיף קודם.
33. אין לכלול בלוח זה סיכוני אבטחת מידע וסייבר.
34. בדיווח על "רמת הסיכון השירי" (עמודה 02) רשימת הערכים תהיה: "נמוכה", "בינונית", "גבוהה".
35. עמודה 01 "שם הסיכון הטכנולוגי" - הדיווח הינו במלל חופשי.

**הנחיות ללוח 05 - קווי הגנה ובקרות - חלק ג', פירוט ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה בשנת****הדיווח**

36. יש לדווח על ביקורות שבוצעו בחטיבת הטכנולוגיה כמבוקרת ראשית/ מובילה ופורסמו במהלך התקופה המדווחת.
37. עמודות 01 "מס' ביקורת" - יש לדווח את המספר המזהה כפי שנקבע ע"י התאגיד הבנקאי.

38. עמודה 03 "חטיבות משניות / נוספות מבוקרות" - יש לפרט את כל החטיבות המשניות המבוקרות בנוסף לחטיבת הטכנולוגיה, במלל חופשי.
39. עמודה 04 "מאפייני הביקורת" - רשימת הערכים: "ביקורת חדשה", "השלמת ביקורת".
40. עמודה 05 "ציון הביקורת" - יש לדווח על ערך בין 1 ל-5, כאשר 1 הוא הציון הטוב ביותר ו-5 הוא הציון הגרוע ביותר. ביקורת בזמן אמת תדווחנה עם ציון "אפס".

#### הנחיות ללוח 06 - פרויקטים אסטרטגיים

41. יש לדווח על פרויקטים אסטרטגיים, כהגדרתם על ידי התאגיד הבנקאי.
42. בעמודות 03, 04 "תקציב מקורי של הפרויקט", "תקציב מעודכן לפרויקט", בהתאמה, יש לדווח על סכום התקציב באלפי ש"ח.
43. בעמודות 05, 06 "לויז מקורי לסיום הפרויקט", "לויז מעודכן לסיום הפרויקט" - יש לדווח בפורמט DD/MM/YYYY.
44. עמודות 04, 06 ידווחו בהתאם לנתונים המעודכנים ביותר נכון לתום התקופה המדווחת.

#### הנחיות ללוח 08 - הגדרות התאגיד הבנקאי

45. יש לפרט במלל חופשי את הגדרת התאגיד הבנקאי עבור כל אחד מהמונחים.

**דיווח מדדים טכנולוגיים**

**לוח 01 - יציבות וזמינות**

01			
	מספר התקלות שנפתחו במהלך התקופה המדווחת	מזה :	01
	מספר תקלות שנסגרו במהלך התקופה המדווחת		02
	מספר תקלות קריטיות		03
	מספר תקלות משביתות ערוצים		04
	מספר תקלות חמורות משביתות ערוצים מעל 30 דקות		05
	מספר תקלות חוזרות		06
	מספר תקלות שנבעו מביצוע עדכונים, שינויים או תחזוקה		07
	סך התקלות מתקופות קודמות שנסגרו במהלך התקופה המדווחת		08
	אחוז המקרים בהם נדרש ביצוע rollback לאחר העברה לייצור		09
	אתר אינטרנט	זמינות ערוצי בנקאות בתקשורת	10
	אפליקציה		11
	ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית		12
	עמדות אוטומטיות לשירות עצמי		13
	סך המערכות בתאגיד הבנקאי	מזה :	14
	מספר מערכות מהותיות		15
	מספר מערכות מהותיות המתופעלות על ידי ספק חיצוני		16
	מספר המערכות המהותיות שבוצעו בהן תרגילי DR		17
	מספר מערכות מהותיות ב- EOL או EOS		18
	מספר מערכות מהותיות ב- EOL או EOS שיש עבורן תוכנית גיבוי הסבר		19
	מספר מערכות במחשוב ענן		20
	מזה : מספר מערכות מהותיות במחשוב ענן		21

**דיווח מדדים טכנולוגיים**

**לוח 02 - משאבים**

01			
	תכנון	תקציב חטיבת הטכנולוגיות	01
	בצוע		02
	תכנון	תקציב השקעות מתוך תקציב הטכנולוגיות	03
	בצוע		04
	תכנון	תקציב שוטף מתוך תקציב הטכנולוגיות	05
	בצוע		06
	תכנון	תקציב רגולציה מתוך תקציב הטכנולוגיות (השקעות)	07
	בצוע		08
		מספר משרות בחטיבות הטכנולוגיות ללא מיקור חוץ	09
			10
			11
			12
			13
		מספר משרות ביחידת ניהול סיכונים טכנולוגיים בקו ראשון - חטיבת טכנולוגיות	
		מספר משרות בניהול סיכונים טכנולוגיים בקו שני - ניהול סיכונים	
		מספר משרות בניהול סיכונים טכנולוגיים בקו שלישי - ביקורת	

<sup>1</sup> באלפי ₪

**דיווח על מדדים טכנולוגיים**

קווי הגנה ובקורות - חלק א'

לוח 03 - ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה

<b>01</b>			
	מספר ביקורות חדשות שתוכננו	<b>ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה</b>	01
	מספר ביקורות להשלמות משנה קודמת		02
	מספר ימי עבודה שהושקעו לטובת ביקורות טכנולוגיות חדשות		03
	מספר ימי עבודה שהושקעו לטובת השלמת ביקורות משנה קודמת		04
	מספר הממצאים הפתוחים ברמת חומרה גבוהה		05
	מספר הממצאים שנסגרו השנה		06
	מספר הממצאים שפתוחים מעל שנה		07



המפקח על הבנקים : הוראות הדיווח לפיקוח [2] (01/2025)

עמ' 9-882

דיווח מדדים טכנולוגיים

### דיווח מדדים טכנולוגיים

קווי הגנה ובקרות - חלק ב'

לוח 04 - סיכונים טכנולוגיים ברמת סיכון מובנה גבוהה

02	01
רמת הסיכון השיורי	שם הסיכון הטכנולוגי

### דיווח מדדים טכנולוגיים

קווי הגנה ובקורות - חלק ג'

לוח 05 - פירוט ביקורות פנימיות בחטיבת הטכנולוגיה בשנת הדיווח

05	04	03	02	01
ציון הביקורת	מאפייני הביקורת	חטיבות משניות/ נוספות מבוקרות	נושא הביקורת	מס' ביקורת



המפקח על הבנקים : הוראות הדיווח לפיקוח [2] (01/2025)

עמ' 12-882

דיווח מדדים טכנולוגיים

### דיווח מדדים טכנולוגיים

לוח 07 - תחומי פעילות בהם נעשה שימוש בבינה מלאכותית

03	02	01
תיאור קצר של הפרויקט	שם הפרויקט	תחום פעילות

**דיווח מדדים טכנולוגיים**

**לוח 08 - הגדרות התאגיד הבנקאי**

הגדרת התאגיד הבנקאי	
	01 תקלה קריטית
	02 אופן חישוב זמינות באתר האינטרנט
	03 אופן חישוב הזמינות באפליקציה
	04 אופן חישוב הזמינות בערוצי טלפוניה קווית וסלולרית
	05 אופן חישוב זמינות בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי
	06 יום עבודה
	07 משרה
	08 פרויקט אסטרטגי
	09 רמת סיכון טכנולוגי גבוהה
	10 ממצא ביקורת חמור