



הוראה מספר 18

ניהול ההמשכיות העסקית של מערכת תשלומים מבוקרת

תוכן עניינים

| | |
|-----------|---|
| 2 | פרק א' - מבוא |
| 2 | מבוא |
| 2 | הגדרות |
| 5 | תחולה |
| 5 | פרק ב' - ממשל תאגידי |
| 5 | אחריות הדירקטוריון וההנהלה |
| 7 | מנהל המשכיות עסקית |
| 7 | ביקורת בלתי תלויה |
| 8 | פרק ג' - מסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית |
| 8 | ניתוח השפעות עסקיות (BIA) |
| 8 | ניתוח איומים ותרחישים |
| 9 | אסטרטגיית התאוששות |
| 9 | תכנית המשכיות עסקית |
| 12 | תכנית תרגול ובדיקות |
| 13 | פרק ד' - יעדי התאוששות |
| 13 | יעדי התאוששות |
| 13 | פרק ה' - אתרים וספקים קריטיים |
| 13 | אתרים קריטיים |
| 16 | ספקי שירותים קריטיים |
| 17 | פרק ו' - ניהול המשכיות עסקית בחיבוריות של מערכת התשלומים |
| 17 | משתתפים |
| 18 | גופי תמך |
| 18 | פרק ז' - דיווח |
| 18 | המידע המדווח ותדירות הדיווח |
| 19 | אופן המצאת המידע לבנק ישראל |
| 19 | פרסום ועדכון ההוראה |



פרק א' - מבוא

1. מבוא

למערכות התשלומים והסליקה בישראל תפקיד מפתח ביציבות המערכת הפיננסית ובהבטחת הרציפות התפקודית של המשק בשגרה ובחירום מאחר שהן מספקות את התשתית לביצוע העברות תשלומים וסליקה ולהעברת מידע אודות תשלומים וסליקה.

מערכות התשלומים והסליקה חשופות למגוון רחב של סיכונים ואיומים, חיצוניים ופנימיים, שהתממשותם עלולה לשבש את התהליכים והשירותים החיוניים לביצוע תשלומים במשק.

בהתאם לסעיף 8 לחוק מערכות תשלומים, התשס"ח-2008, חלה חובה על מפעיל מערכת מבוקרת לגבש כללים ולהפעיל את המערכת באופן שיבטיח את יציבותה, יעילותה ותפקודה התקין וכן לוודא קיומם של אמצעים לניהול סיכונים במערכת וקיומם של הסדרי גיבוי למקרי חירום.

בהתאם לעקרון 17 בעקרונות הבינלאומיים לתשתיות השוק הפיננסי (PFMI)¹, על תשתית שוק פיננסי לזהות מקורות סבירים, פנימיים וחיצוניים כאחד, של סיכון תפעולי ולהפחית את השפעתם באמצעות שימוש במערכות, במדיניות, בנהלים ובבקורות נאותים.

הוראה זו קובעת כללים לעניין ניהול ההמשכיות העסקית של מערכת תשלומים מבוקרת וזאת במטרה לשמור על יציבותה, זמינותה ותפקודה התקין במקרה של שיבוש תפעולי משמעותי.

2. הגדרות

"סיכון תפעולי" -

הסיכון שליקויים במערכות טכנולוגיות ובתהליכים פנימיים, טעויות אנוש, כשלי ניהול או שיבושים ממקור חיצוני, יביאו לצמצום, הידרדרות או השבתה של השירותים שמספקת מערכת התשלומים;

¹ שפורסמו באפריל 2012 על ידי הוועדה למערכות תשלומים וסליקה של ה-BIS (CPMI) והארגון הבינלאומי של רשויות ניירות ערך (IOSCO), אשר אומצו על ידי בנק ישראל בנובמבר 2014



| | |
|---|--|
| <p>מזב חירום לאומי שהוכרז בישראל²;</p> <p>גישה כלל-ארגונית של מפעיל מערכת תשלומים שכוללת זיהוי איומים פוטנציאליים למפעיל המערכת, ניתוח ההשפעות שעלולות להיגרם כתוצאה מהתממשותם ובניית מסגרת להתאוששות ויכולת תגובה אפקטיבית, לצורך הבטחת המשך פעילות התהליכים והשירותים החיוניים של מערכת התשלומים בעת התממשות האיומים;</p> <p>תהליך דינמי לקביעת התהליכים והשירותים החיוניים של מפעיל מערכת תשלומים שאותם יש לספק גם באירוע כשל או בשעת חירום. תהליך זה מבוצע תוך מיפוי התלות במשאבים הפנימיים והחיצוניים שדרושים להבטחת כל תהליך או שירות ותוך ניתוח השפעת היעדרו על כל הגורמים הרלוונטיים;</p> <p>מדיניות ארגונית שמגדירה את העקרונות והשיטות להבטחת ההתאוששות של מפעיל מערכת התשלומים במקרה של כשל.</p> <p>תכנית פעולה מקיפה בכתב שמגדירה בין היתר את הנהלים והמשאבים הדרושים כדי להבטיח את המשך הספקת השירותים החיוניים בעת שיבוש תפעולי משמעותי וכדי לשקם את הפעילות בהתאם למדיניות ההמשכיות העסקית שנקבעה;</p> <p>תהליכים או שירותים של מערכת התשלומים שיש לספק גם באירוע כשל או בשעת חירום כדי להבטיח את פעילותה הרציפה והתקינה. ההגדרה אם תהליך או שירות מסוים הוא "חיוני", נקבעת במסגרת ניתוח השפעות עסקיות ותלויה</p> | <p>"שעת חירום" -</p> <p>"ניהול המשכיות עסקית" - (Business Continuity Management - BCM)</p> <p>"ניתוח השפעות עסקיות" - (Business Impact Analysis - BIA)</p> <p>"אסטרטגיית התאוששות" -</p> <p>"תכנית המשכיות עסקית" - (Business Continuity Plan - BCP)</p> <p>"תהליך או שירות חיוני" -</p> |
|---|--|

² כגון "הפעלת משק לשעת חירום" בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 (משנת 1986), להחלטת ממשלה מס' 1080 (משנת 2000) או כל החלטת ממשלה אחרת בעניין, הכרזה על "מצב מיוחד בעורף" לפי סעיף 9 לחוק התגוננות אזרחית תשי"א-1951, הכרזה על "אירוע חירום אזרחי", לפי פקודת המשטרה [נוסח חדש], התשל"א-1971 וכדומה.



במאפייני הפעילות של מערכת התשלומים ובחובות החלות עליה;

שיבוש בעל השפעה חמורה על התהליכים או השירותים החיוניים ועל פעילותה התקינה של מערכת התשלומים, לרבות שיבוש משמעותי שנגרם עקב פעילות משתתף או גורם חיצוני אחר;

מתאר אפשרי של אירועים שבגינם עלול להיגרם שיבוש תפעולי משמעותי. המתאר משמש כבסיס להיערכות מקדימה ולתכנון מענה מותאם;

אתר של מפעיל מערכת תשלומים התומך בתהליך או שירות חיוני שהוא מספק. בהגדרה זאת יכללו לכל הפחות אתר המחשב, חדר הבקרה³ וחדר מצב הנהלה של האתר הראשי והאתר החלופי;

אתר קריטי שבו מתבצעים התהליכים והשירותים החיוניים בשגרה;

אתר קריטי המיועד להפעלת התהליכים והשירותים החיוניים במקרה שלא ניתן לפעול מהאתר הראשי או לצורך ניהול ההמשכיות העסקית של מפעיל מערכת התשלומים;

גורם חיצוני למפעיל מערכת תשלומים שתומך בתהליך או שירות חיוני של מפעיל המערכת;

מי שפועל בתשתית שוק פיננסי דרך עיסוק, וכן מי שמתווך בין פעילותו של אדם כאמור לאחר ואינו משתתף בה;

יעד מוגדר מראש, להחזרת תהליך או שירות מסוים, לרמת התאוששות שהוגדרה מראש, תוך התחשבות בזמן התאוששות ובנקודת השחזור הרצויה שנקבעו מראש;

"שיבוש תפעולי משמעותי"
או "אירוע כשל מהותי" -

"תרחיש ייחוס" -

"אתר קריטי" -

"אתר ראשי" -

"אתר חלופי" -

"ספק שירותים קריטי" -

"גוף תמך"

"יעד התאוששות" -
(Recovery Objective)

³ החדר שממנו מבצע מפעיל המערכת את התפעול השוטף ואת המעקב אחר פעילות מערכת התשלומים



| | |
|--|--------------------------------------|
| רמת השירות שהוגדרה מראש להחזרת תהליך או שירות מסוים | "רמת התאוששות" |
| מרגע שחל בו שיבוש. רמת התאוששות הינה חלק מיעד התאוששות; | Recovery Level) (Objective - RLO |
| פרק זמן מוגדר מראש להחזרת תהליך או שירות מסוים | "זמן התאוששות" |
| לפעילות מרגע שחל בו שיבוש. זמן התאוששות הינו חלק מיעד התאוששות; | Recovery Time) (Objective - RTO |
| פרק הזמן המקסימלי שהוגדר מראש כנסבל לאובדן מידע ונתונים עבור תהליך או שירות מסוים. | "נקודת שחזור רצויה" |
| | Recovery Point) (Objective - RPO |

3. תחולה

- 3.1. הוראה זו תחול על כל מפעיל של מערכת תשלומים אשר הוכרזה על ידי הנגיד כמערכת מבוקרת או מערכת מבוקרת מיועדת.
- 3.2. הפיקוח על מערכות תשלומים רשאי בנסיבות העניין לקבוע הוראות מסוימות, שונות מאלו המפורטות להלן, אשר יחולו על מפעיל מערכת תשלומים מסוימת וכן לפטור מפעיל מערכת תשלומים מתחולת סעיפים מסוימים מהוראה זו.
- 3.3. לגבי מערכות המופעלות על ידי הבנק המרכזי תחול ההוראה בהתאמות הנדרשות (tailored) למבנה הממשל התאגידי של הבנק המרכזי.⁴

פרק ב' - ממשל תאגידי

4. אחריות הדירקטוריון וההנהלה

- 4.1. הדירקטוריון וההנהלה הבכירה של מפעיל מערכת תשלומים יתייחסו לניהול ההמשכיות העסקית כחלק ממסגרת העבודה הכוללת לניהול הסיכונים של מפעיל המערכת ויגדירו

⁴ בהקשר זה פרסם ה-BIS באוגוסט 2015 מסמך "Application of the Principles for financial market infrastructures to central bank FMIs" הכולל הנחיות לגבי אופן יישום כללי ה-PFMI במערכות תשלומים שמופעלות על ידי הבנק המרכזי.



מתכונת דיווח תקופתית שתאפשר לכל אחד מהם לדון באפקטיביות במסגרת העבודה לניהול ההמשכיות העסקית.

4.2. דירקטוריון של מפעיל מערכת תשלומים אחראי:

- 4.2.1. לאשר את מדיניות ההמשכיות העסקית של מפעיל מערכת התשלומים.
- 4.2.2. לוודא שההנהלה הבכירה תגבש מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית בהתאם למדיניות ההמשכיות העסקית.
- 4.2.3. לסקור ולאשר אחת לשנה את מסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית, וכן בעקבות כל שינוי משמעותי בה.
- 4.2.4. לוודא שהוקנו למנהל ההמשכיות העסקית סמכויות, משאבים נאותים וגישה להנהלה הבכירה ולדירקטוריון.

4.3. הנהלה בכירה של מפעיל מערכת תשלומים אחראית:

- 4.3.1. לניהול אפקטיבי של תחום ההמשכיות העסקית במערכת התשלומים.
- 4.3.2. לגבש, להטמיע וליישם מסגרת עבודה לניהול ההמשכיות העסקית, בהתאם למדיניות שאושרה על ידי הדירקטוריון.
- 4.3.3. למנות מנהל המשכיות עסקית, בכפיפות ישירה לחבר הנהלה ועם קו דיווח ישיר למנכ"ל, להגדיר את תחומי אחריותו ולוודא קיומם של משאבים נאותים למילוי תפקידו.
- 4.3.4. לאשר את מסמך ה-BIA ואת תכנית ההמשכיות העסקית ולוודא תיקופה אחת לשנה וכן בעקבות כל שינוי משמעותי רלוונטי.
- 4.3.5. לאשר תכנית שנתית של תרגול ובדיקות ליישום תכנית ההמשכיות העסקית.
- 4.3.6. לדווח לדירקטוריון, בהתאם לצורך ולכל הפחות אחת לשנה על יישום מסגרת העבודה לניהול ההמשכיות העסקית.
- 4.3.7. להגדיר תהליכי בקרה ליישום מסגרת העבודה לניהול ההמשכיות העסקית.
- 4.3.8. לדון אחת לשנה, או בעת שינוי מהותי בסיבת הפעילות והסיכונים, במסגרת העבודה לניהול ההמשכיות העסקית ובעדכון תכנית ההמשכיות העסקית בהתאם לפעילותו של מפעיל המערכת.
- 4.3.9. לעודד תרבות ארגונית של מודעות להמשכיות עסקית ואירועי חירום.



5. מנהל המשכיות עסקית

- 5.1. מנהל המשכיות העסקית במפעיל מערכת תשלומים יהיה בעל ידע, ניסיון וכישורים הולמים שיאפשרו לו לבצע תפקידו בהבטחת המשכיות העסקית של מערכת התשלומים.
- 5.2. מנהל המשכיות העסקית של מפעיל מערכת תשלומים יהיה אחראי ליישום בפועל של מדיניות המשכיות העסקית, ובתוך כך:
- 5.2.1. לרכז ולנהל בפועל את תחום המשכיות העסקית אצל מפעיל מערכת התשלומים.
- 5.2.2. לבצע תהליך של ניתוח השפעות עסקיות (BIA) ושל קביעת אסטרטגיית התאוששות של מערכת התשלומים.
- 5.2.3. לפתח ולעדכן את מסמך המדיניות ואת תכנית המשכיות העסקית.
- 5.2.4. להטמיע את תכנית המשכיות העסקית בקרב העובדים של מפעיל מערכת התשלומים.
- 5.2.5. לקבוע תכנית שנתית של תרגול ובדיקות ליישום תכנית המשכיות העסקית ולאשרה מול ההנהלה.
- 5.2.6. להוביל ולתכלל את הפעלת תכנית המשכיות העסקית בעקבות שיבושים תפעוליים ואירועי חירום.
- 5.2.7. לדווח להנהלה הבכירה באופן שוטף אודות ניהול המשכיות העסקית ועמידה בדרישות הרגולציה.
- 5.2.8. ליישם הוראה זאת ולנהל את הקשר, עם הפיקוח על מערכות תשלומים וגורמים חיצוניים נוספים בתחום המשכיות העסקית.

6. ביקורת בלתי תלויה

- 6.1. מפעיל מערכת נדרש לבצע אחת לתקופה ביקורת בלתי תלויה על ניהול המשכיות העסקית:
- 6.1.1. מפעיל המערכת יגדיר כחלק ממסגרת העבודה לניהול המשכיות העסקית תדירות ביקורות על ניהול המשכיות העסקית שלא תפחת מאחת לשלוש שנים.
- 6.1.2. לצורך ביצוע הביקורת ימנה מפעיל המערכת פונקציה בלתי תלויה, באמצעות הביקורת הפנימית או באמצעות מיקור חוץ, בעלת ידע ומומחיות מתאימים לביצוע הביקורת.
- 6.2. לאחר ביצוע ביקורת יבצע מפעיל המערכת מעקב אחר יישום הלקחים שנלמדו בביקורת ויקבע תכנית עבודה ליישום הלקחים על פי חומרתם.



פרק ג' - מסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית

מפעיל מערכת תשלומים יגבש מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית שתהיה בהלימה למסגרת ניהול הסיכונים של מפעיל המערכת. מסגרת העבודה תכלול התייחסות לנושאים הבאים:

7. ניתוח השפעות עסקיות (BIA)

7.1. לפני קביעת תכנית ההמשכיות העסקית, יבצע מפעיל מערכת תהליך של ניתוח השפעות עסקיות. תהליך זה יכלול:

- 7.1.1. מיפוי של כלל התהליכים והשירותים של מפעיל המערכת.
- 7.1.2. ניתוח ההשפעה הפוטנציאלית של היעדר כל אחד מהשירותים והתהליכים.
- 7.1.3. קביעת התהליכים והשירותים החיוניים לפי מידת ההשפעה הפוטנציאלית שזוהתה לכל תהליך או שירות.
- 7.1.4. זיהוי התלות במשאבים פנימיים וחינוניים הדרושים להפעלת כל תהליך ושירות חיוני, לרבות: כוח אדם, ספקים, מערכות, אמצעים, תשתיות וכו'.
- 7.1.5. קביעת יעדי התאוששות (RLO, RTO, RPO) עבור כל תהליך או שירות חיוני, תוך עמידה בדרישות הוראה זו. (פרק ד' להלן).

7.1.6. תיעוד התהליך לרבות הנחות העבודה שנקבעו לבחירת התהליכים והשירותים החיוניים.

7.2. כחלק ממסגרת העבודה לניהול המשכיות העסקית יגדיר מפעיל המערכת מנגנון דינמי לתיקוף ולעדכון ה-BIA במטרה לוודא כי שירותים, מוצרים, תהליכים וספקים חדשים יכללו בניתוח זה. לשם כך יסדיר מפעיל מערכת בין היתר, תהליכי דיווח ועדכון שוטפים אל מנהל המשכיות העסקית בעת החלפת נותני שירות או בעת אישור מוצרים, שירותים וספקים חדשים.

7.3. תהליך BIA יבוצע באופן מלא לכל הפחות אחת ל-3 שנים או בכל שינוי משמעותי בפעילות מערכת התשלומים, המוקדם מביניהם.

8. ניתוח איומים ותרחישים

8.1. מפעיל מערכת יבצע ניתוח איומים ותרחישים שעלולים להשפיע על יכולתו לספק את השירותים והתהליכים החיוניים. במסגרת זו:

8.1.1. ינתח את ההשפעה הפוטנציאלית של תרחישים חמורים אך סבירים על השירותים והתהליכים שהוגדרו כחיוניים.



- 8.1.2. בין התרחישים והאיומים על מפעיל מערכת לכלול גם תרחישי ייחוס לאומיים אשר מופצים מבנק ישראל מעת לעת.
- 8.1.3. תהליך זה יבוצע אחת לתקופה, ולכל הפחות אחת ל-3 שנים, או בעת זיהוי של סיכון או איום חדש שעלול להשפיע על מערכת התשלומים, לפי המוקדם מבניהם.

9. אסטרטגיית התאוששות

- 9.1. מפעיל מערכת יגבש ויתעד בכתב אסטרטגיית התאוששות ובתוך כך:
- 9.1.1. יזהה ויעריך אפשרויות שונות להתאוששות ולשחזור של כל תהליך או שירות שנקבע כחיוני למערכת התשלומים בהתאם לניתוח ההשפעות העסקיות וליעדי ההתאוששות שנקבעו.
- 9.1.2. יגדיר את שיטת ההתאוששות והשחזור של אתר המחשב, יקבע שיטות התאוששות עבור כל תהליך או שירות חיוני שנתמך באתר המחשב, ויקבע סדר עדיפויות להתאוששות התהליכים והשירותים במקרה של השבתה.

10. תכנית המשכיות עסקית

10.1. פיתוח תכנית

- 10.1.1. מפעיל המערכת יפתח תכנית מפורטת אשר תכלול הנחיות פעולה ודרכי התמודדות במקרה של שיבוש תפעולי משמעותי או במקרה של חשש לשיבוש תפעולי משמעותי. התכנית תתייחס להתאוששות כל התהליכים והשירותים החיוניים, אך תביא בחשבון גם את הצעדים הנדרשים בטווח הארוך להחזרת מלוא הפעילות לשגרה.

10.2. גיבוש מענה אלטרנטיבי

- 10.2.1. מפעיל המערכת יתכנן תהליכים חלופיים להבטחת רציפות התהליכים והשירותים החיוניים עד לחזרה מלאה לשגרה, בין היתר, באמצעות מערכות גיבוי, הסכמי גיבוי עם צדדים שלישיים, תהליכי עבודה ידנית ועוד.

10.3. ניהול אירועים

- 10.3.1. מפעיל המערכת ימנה צוות ניהול משבר המורכב מחברי הנהלה ופונקציות מטה מרכזיות ויגדיר את תפקידו, סמכותו ואחריותו של הצוות.
- 10.3.2. מפעיל המערכת יסדיר את תהליכי העבודה בצוות ניהול המשבר, ביניהם תהליך גיבוש תמונת המצב, תהליך קבלת החלטות וכן את מנגנוני הדיווחים הנדרשים להנהלה הבכירה, לדירקטוריון ולרגולטור.



10.3.3. מפעיל המערכת ידווח לדירקטוריון על כל שיבוש תפעולי משמעותי, בסמוך להתרחשותו.

10.3.4. מפעיל מערכת יקבע תהליך לתיעוד ולדיווח לדירקטוריון של תחקור ושל סיכום אירועי שיבוש תפעולי משמעותי. הסיכום יכלול השוואה בין תוכנית ההמשכיות העסקית ליישום, חריגות מהותיות מהתוכנית, בעיות שזוהו והפקת לקחים.

10.4. משאב אנושי

10.4.1. מפעיל המערכת ימפה את כלל העובדים התומכים בשירותים ובתהליכים חיוניים של מערכת התשלומים בהתאם ל-BIA ויגדירם כסגל חירום.

10.4.2. מפעיל המערכת יפעל להגדיר גיבויים לכל העובדים בסגל החירום במערכת התשלומים, כדי לתמוך בהתמודדות עם מצב של אי זמינות עובדים חיוניים באירועים מסוימים, לרבות באירועי שביתה.

10.4.3. לכל הפחות אחת לשנה, מפעיל מערכת:

10.4.3.1. יתקף את רשימות סגלי החירום.

10.4.3.2. יאשר את רשימות העובדים החיוניים⁵ מול משרד העבודה.

10.4.3.3. יודא שהעובדים בסגל החירום מכירים את תכנית ההמשכיות העסקית וערוכים לתפקידם בחירום.

10.5. דרכי תקשורת

10.5.1. מפעיל המערכת יגדיר נהלים לניהול כל ממשקי התקשורת הרלוונטיים, פנימיים וחיצוניים, למפעיל מערכת התשלומים בקרות שיבוש תפעולי משמעותי או חשש לשיבוש תפעולי משמעותי או בשעת חירום, ובכלל זה ממשקים עם עובדים, צוותי חירום, משתתפי המערכת, גורמים באקו-סיסטם של המערכת, רשויות פיקוח, נותני שירות חיצוניים, לקוחות ואמצעי התקשורת (מדיה).

10.5.2. הנהלים יכללו רשימות פרטי קשר עדכניות ונגישות וכן שיטות תקשורת שונות להפצת מידע בקרב כל אחד מהממשקים.

⁵ קבוצת עובדים מתוך סגל החירום שמפעיל המערכת מעוניין להעביר את פרטיהם למשרד העבודה לצורך הוצאת צווי ריתוק משקי במצב חירום בו יופעל פרק ד' לחוק שירות עבודה בשעת-חירום, תשכ"ז-1967



10.6. תכנית הסברה

10.6.1. כחלק מתכנית ההמשכיות העסקית יגבש מפעיל המערכת תכנית הסברה רשמית, שתכלול בין היתר קביעת הפונקציה האחראית על ההסברה הכוללת ועל העברת המסרים בקרות אירוע, מסרי הסברה נצורים מראש ועוד.

10.7. תכנית התאוששות מאסון (Disaster Recovery Plan - DRP)

10.7.1. יגבש תכנית התאוששות טכנולוגית אשר תגדיר אילו פעולות נדרש לבצע בפן הטכנולוגי כדי להבטיח את ההמשכיות העסקית של התהליכים והשירותים החיוניים. התכנית תתייחס בין היתר לתהליך הפעלת המערכת מאתר המחשב החלופי (DR) לרבות סדר הפעולות הנדרש מבחינת החזרת השרתים, נכסי המידע והמערכות וכן לדרכי התאוששות וחזרה לאתר הראשי הן בטווח הקצר והן בטווח הארוך.

10.8. גיבוי נתונים

10.8.1. מפעיל מערכת יקבע מדיניות ונהלים לסנכרון הנתונים ולגיבוי שלהם באופן מדויק ועדכני, כך שיתאפשר אחזור המידע במקרה שהמידע באתר המחשב הראשי נפגע. שיטת הגיבוי ותדירותו יהיו בהתאם ליעדי ההתאוששות שנקבעו ב-BIA ולאסטרטגיית ההתאוששות שהוגדרה.

10.8.2. מפעיל מערכת יחזיק עותק גיבוי שלישי למידע, שלא יהיה מושפע מאירועים שבהם המידע באתר הראשי ובאתר החלופי נפגעו בו זמנית.

10.9. גישה מרחוק

10.9.1. מפעיל מערכת יוודא שמדיניות ונהלי עבודה מרחוק יהיו חלק מתכנית ההמשכיות העסקית בכדי לתת מענה בתרחישי חירום שונים בהם לא תתאפשר גישה פיזית לאתרים הקריטיים.

10.10. ניהול שינויים

10.10.1. מפעיל מערכת יגבש מדיניות בקרת שינויים אשר תבטיח כי בעת ביצוע פעולות תחזוקה ושדרוג בסביבת הייצור, לא תגרם פגיעה בלתי מתוכננת בתהליכים והשירותים החיוניים.

10.10.2. בעת ביצוע שינויים טכנולוגיים - כגון; הטמעת מערכת חדשה, החלפת מערכת, שדרוג חומרה או תוכנה, שינויי אפליקציה, הרחבת הקיבולת, או שינויים אחרים - על מפעיל



המערכת להבטיח שתכנית ההמשכיות העסקית תעודכן, במידת הצורך, וכי אתר המחשב החלופי יוכל לתמוך בסביבת הייצור החדשה.

10.11. תיעוד התכנית

10.11.1. מפעיל מערכת יתעד את תכנית ההמשכיות העסקית במדיה ובעותק קשיח ויוודא זמינותה לבעלי התפקידים הרלוונטיים באתר הראשי והחלופי במקרה של שיבוש תפעולי שדורש את מימושה.

11. תכנית תרגול ובדיקות

- 11.1. מפעיל מערכת יגבש תכנית תרגול ובדיקות אשר תסייע בבחינת ישימות תכנית ההמשכיות העסקית ותשפר את היערכות מפעיל מערכת התשלומים ובתוך כך:
- 11.1.1. יקבע נושאי תרגול ויעדים לתרגול במטרה לבחון את תכנית ההמשכיות העסקית.
 - 11.1.2. יקבע בתכנית התרגול והבדיקות תרחישים חמורים אך סבירים לבחינת יכולת התפקוד של מפעיל המערכת תחת ההשפעות של תרחישים אלו. מפעיל המערכת יודא שכל התרחישים נבדקים ומתורגלים על פני הזמן.
 - 11.1.3. יגדיר עבור כל תרגול את מתודולוגיית התרגול, המשתתפים והיקף התרגול.
 - 11.2. מפעיל מערכת יתרגל אחת לשנה את יכולתו להעביר באופן מלא את כל התהליכים הטכנולוגיים ואת כל נכסי המידע התומכים בתהליכים ובשירותים החיוניים, להפעלה מאתר המחשב החלופי (DR). תרגול זה יבוצע תוך הפעלת בקורות נאותות וצמצום הסיכון התפעולי הכרוך בהעברת סביבת הייצור.
 - 11.3. מפעיל מערכת יבחן בתרגוליו את הממשקים עם בעלי עניין, כגון: משתתפים, מערכות תשלומים אחרות, ספקי שירותים קריטיים, גורמים רגולטוריים.
 - 11.4. מפעיל מערכת יתעד ביצוע כל תרגיל ובדיקה ויבצע תהליך הפקת לקחים ועיקרי הממצאים יוצגו להנהלה הבכירה.
 - 11.5. מפעיל מערכת יבצע התאמות ושינויים נדרשים בתכנית ההמשכיות העסקית בהתאם לממצאי הבדיקות והתרגילים.



פרק ד' - יעדי התאוששות

12. יעדי התאוששות

12.1. כחלק מקביעת יעדי ההתאוששות, על מפעיל מערכת תשלומים:

12.1.1. לחתור לחדש את פעילות השירותים והתהליכים החיוניים באופן מיידי ולכל היותר בתוך

שעתיים מתחילת השיבוש התפעולי.

12.1.2. להבטיח את יכולתו להשלים עד סוף היום⁶ את כלל הסליקות שאמורות להתבצע ביום

שבו חל השיבוש התפעולי.

12.1.3. להבטיח יכולת אחזור מלאה של מידע חיוני ולכל הפחות יכולת זיהוי סטטוס כל העסקאות

במועד שבו החל השיבוש התפעולי.

12.1.4. לשאוף להבטיח זמינות תפעולית של מערכת התשלומים שלא תפחת מ-99.99% בשנה

קלנדרית.

12.2. מפעיל מערכת תשלומים יבחן באופן שוטף את יכולתו לעמוד ביעדים המפורטים לעיל, ינטר

פערים ביכולת העמידה ביעדים ויפעל לצמצם את זמני ההתאוששות באופן תדיר.

פרק ה' - אתרים וספקים קריטיים

13. אתרים קריטיים

13.1. זמינות ומיקום

13.1.1. מפעיל המערכת יחזיק אתר חלופי זמין באופן קבוע - 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע,

365 ימים בשנה.

13.1.2. מפעיל מערכת ימקם אתר חלופי במרחק גיאוגרפי ביחס לאתר הראשי, כך שמיקומי

האתרים יהיו בעלי מאפיינים שונים המקטינים את ההסתברות לכך ששני אתרים יושפעו

באופן דומה מתרחיש מסוים. בכלל זה, השפעה על דרכי הגישה והשפעה על מרכיבי

התשתית הפיזית כגון חשמל, תקשורת, מים ועוד. עם זאת, מיקומי האתרים יאפשרו הגעה

פיזית במידת הצורך תוך עמידה ביעדי ההתאוששות.

⁶ סוף היום, הינו המועד הסופי שבו ניתן לבצע את הסליקה באותו יום הערך שבו הייתה אמורה להתבצע.



13.1.3. מפעיל מערכת יגדיר מהו היקף הציוד, המידע, האמצעים ועמדות העבודה שיוחזקו

במוכנות ובכשירות באתר החלופי בהתאם ל-BIA.

13.1.4. על מפעיל מערכת לקבוע את רמת הקיבולת התפעולית הנדרשת באתרי המחשב כך

שתהיה:

13.1.4.1. תואמת לניתוח ההשפעות העסקיות וליכולת עיבוד נתונים גבוהה מיום הפעילות

העמוס בשנה הקלנדרית החולפת באופן שיאפשר עמידה בעומסים גם בהתאם

לתרחיש קיצון חמור אך סביר כפי שעלה בשלב ניתוח האיומים והתרחישים.

13.1.4.2. מבוססת על פרמטרים שונים, לרבות: ניתוח הביקושים הצפויים, רמת חשיבות

המערכת והשפעת המערכת על מערכות אחרות.

13.1.4.3. ניתנת להרחבה בטווח זמן מיידי כמענה לאירועי קיצון.

13.1.5. מפעיל מערכת אשר אתר קריטי שלו מתופעל על ידי צד שלישי, יוודא שלאותו צד שלישי

יש את כל היכולות לעמוד בדרישות ההוראה המתייחסות לאתר קריטי של מפעיל מערכת

תשלומים וכן יוודא שהאתר מוכרז כמפעל חיוני⁷.

13.2. יתירות

13.2.1. על מפעיל מערכת לוודא שאתר קריטי שהוא אתר מחשב יעמוד ברמה שלא תפחת מ-

TIER3, בהתאם לסטנדרטים שנקבעו בתקן Uptime Institute (UTI)⁸. לשם כך יוודא

קבלת תעודה מ-UTI או חוות דעת חיצונית מגורם מומחה בלתי תלוי על כך שהאתר עומד

בדרישות TIER3 כדרישות מינימום על פי הגדרות UTI.

13.2.2. כחלק מחובה זו ובנוסף לה, מפעיל מערכת יבטיח גיבוי אנרגטי למקרה של אי זמינות

חשמל באתריו הקריטיים, בין היתר באמצעות:

13.2.2.1. התקנת מערכת גנרציה ומערכות אל פסק (UPS).

13.2.2.2. הצבת מכל דלק מתאים בעל קיבולת נאותה של דלק, שתספיק לכל הפחות ל-

72 שעות עבודה עבור התהליכים החיוניים.

13.2.2.3. הסכם התקשרות עם ספק דלק לאספקת דלק בחירום לאתר בעת הצורך.

13.2.3. מפעיל מערכת יבטיח גיבוי תקשורת בכל אחד מהאתרים הקריטיים, למקרה של אי זמינות

תקשורת באתרים, לכל הפחות כמפורט להלן:

⁷ כהגדרתו בחוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967
⁸ <https://uptimeinstitute.com/tier-certification>



13.2.3.1. בתקשורת קווית ואינטרנטית - גיבוי התקשורת יהיה לכל הפחות משני ספקי תקשורת שונים.

13.2.3.2. בתקשורת קווית מסוג נל"ן (נקודה לנקודה) - גיבוי התקשורת יהיה באמצעות שני קווים שונים בין אתרי המחשב של מפעיל המערכת ושני קווים שונים בין מפעיל המערכת לכל אחד מהמשתתפים.

13.2.3.3. בתקשורת סלולרית ולוויינית - למפעיל המערכת יהיה לכל הפחות קו אחד של תקשורת לוויינית ולבעלי תפקידים חיוניים יהיה גיבוי תקשורת לכל הפחות משני ספקי תקשורת סלולרית שונים.

13.3. מיגון והתגוננות

13.3.1. מפעיל מערכת תשלומים יפעל להבטיח את שרידות אתריו הקריטיים מפני סיכונים תפעוליים שונים אשר זהו על ידו בתהליך ניתוח ההשפעות העסקיות ואל מול תרחישי ייחוס לאומיים:

13.3.1.1. בכל אתר קריטי יהיה מרחב מוגן תקני למלחמה קונבנציונאלית שיאפשר המשך עבודה מהאתר תוך עמידה במדיניות ההתגוננות של פיקוד העורף במדרג "פעילות הכרחית".

13.3.1.2. אתר קריטי יהיה עמיד מפני רעידת אדמה ובתוך כך יעמוד בתקן ישראלי 413, אתרי המחשב יעמדו גם בתקן FEMA-74 ולכל הפחות אחד מאתרי המחשב יעמוד בתקן ישראלי 413 עם מקדם חשיבות 1.4.

13.3.1.3. יובהר כי יישום הדרישות בסעיפים 13.3.1.1 ו-13.3.1.2 לעיל מתייחס הן להצלת חיי אדם והן להבטחת רציפות התהליכים והשירותים החיוניים מהאתר.

13.4. אבטחה פיזית

13.4.1. מפעיל מערכת תשלומים ימנה פונקציה שתהיה אחראית על הביטחון הפיזי.

13.4.2. מפעיל מערכת יקבע מדיניות ונהלים לאבטחה פיזית ויפעל לניטור והפחתת נקודות התורפה לפגיעה פיזית עוינת באתריו הקריטיים.

13.4.3. איומי הייחוס, מבחינת אבטחה פיזית, יתייחסו למגוון רחב של איומים, כגון: פריצה אלימה, פריצה שקטה, פיצוץ מטען, רכב תופת, הפרות סדר ציבורי, וונדליזם ועוד.



14. ספקי שירותים קריטיים

- 14.1. מפעיל מערכת תשלומים ימפה את ספקי השירותים הקריטיים התומכים בתהליכים ובשירותים החיוניים שלו בהתאם לניתוח ההשפעות העסקיות.
- 14.2. מפעיל מערכת תשלומים יפעל להפחתת הסיכונים להמשכיות העסקית של השירותים והתהליכים החיוניים, הנובעים מתלות בספקי שירותים קריטיים וישאף להימנע מנקודת כשל בודדת כתוצאה מתלות בספק שירות יחיד.
- 14.3. מפעיל מערכת תשלומים יוודא שהסכם ההתקשרות עם ספק השירות הקריטי יסדיר את חובתו של הספק להעמיד את השירותים שאותם הוא מתחייב להעמיד, גם בשעת חירום, בהתאם ליעדי השירות המוגדרים בהסכם, כדי לתמוך בשירותים ובתהליכים החיוניים של המערכת.
- 14.4. הסכם ההתקשרות עם הספק יכלול, בין היתר, התייחסות גם לנושאים הבאים:
- 14.4.1. אחריות הספק לקיים תכנית המשכיות עסקית.
- 14.4.2. זכותו של מפעיל המערכת לעיין בתכנית המשכיות העסקית של הספק.
- 14.4.3. חובתו של הספק להשתתף בתרגילי מפעיל המערכת ככל שאלו רלוונטיים לספק.
- 14.4.4. זכותו של מפעיל המערכת לקיים ביקורת תקופתית על תכנית המשכיות העסקית ועל מוכנות הספק למימוש תכנית המשכיות העסקית, או לחלופין לקבל דוח ביקורת כאמור מגורם מבקר אחר שיהיה מקובל על מפעיל המערכת.
- 14.4.5. תעדוף מפעיל המערכת באספקת השירותים החיוניים מהספק בשעת חירום.
- 14.5. על אף האמור לעיל, אין חובה לכלול את דרישות סעיפים 14.3 - 14.4 לעיל בהסכמי התקשרות עם ספקי תשתיות לאומיות, שכן גופים אלו מפוקחים או מונחים בהיבטי המשכיות עסקית על ידי גורם מדינתי או רגולטורי.
- 14.6. בעת התקשרות עם ספק שירותים קריטיים וכן אחת לתקופה, על מפעיל מערכת תשלומים להעריך את יכולת הרציפות התפקודית של ספק השירותים הקריטי, כך שתימשך אספקת השירותים הרלוונטית למערכת התשלומים בתרחישים שונים.
- 14.7. מפעיל מערכת תשלומים ישתף את ספקי השירותים הקריטיים שלו בתרגולים ובבדיקות רלוונטיים שהוא עורך.



פרק ו' - ניהול המשכיות עסקית בחיבוריות של מערכת התשלומים

15. בעת ניהול ההמשכיות העסקית על מרכיביה השונים, על מפעיל המערכת להתייחס בראייה הוליסטית גם להמשכיות העסקית של מערכת התשלומים כולה, כמכלול של כל הגופים הפועלים בה, בנוסף להמשכיות עסקית שלו כמפעיל מערכת.

15.1. בהתאם לניתוח ההשפעות העסקיות, מפעיל מערכת יזהה וימפה את כל קשרי החיבוריות שיש למערכת תשלומים, כגון: מערכות תשלומים אחרות, משתתפים, גופי תמך, נקודות קצה ועוד.

15.2. מפעיל מערכת יעריך וינתח השפעות של כשל של משתתף ישיר או עקיף במערכת או של גופי תמך על יציבותה וזמינותה של המערכת ויסדיר בנהלים ובכללי המערכת את המענה לאירועים אלו.

15.3. מפעיל מערכת יקבע תהליכי דיווח על כל שיבוש תפעולי משמעותי במערכת, לכל המשתתפים וגופי התמך שפועלים במערכת. תהליכי הדיווח יכללו התייחסות למועדי הדיווח בתוך זמן סביר מזיהוי השיבוש התפעולי המשמעותי, בהתאם לסוג הפעילות שנקבעה ולחשיבותה עבור המשתתפים והלקוחות.

16. משתתפים

16.1. מפעיל מערכת יכול בכללי המערכת הוראות למשתתפים בדבר ניהול ההמשכיות העסקית של פעילותם במערכת, לכל הפחות בנושאים הבאים:

- 16.1.1. חובת המשתתף לקיים מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית.
- 16.1.2. חובת המשתתף להבטיח שאתריו הקריטיים יהיו בעלי רמות גבוהות של מיגון ויתירות.
- 16.1.3. חובת המשתתף להבטיח אחזקת אתר חלופי לאתר המחשב וכן מערך גיבויים שיתמוך ביעדי ההתאוששות שהוגדרו. מפעיל מערכת רשאי לאשר למשתתף מסוים הקלה בדרישה זו בהתאם למידת הסיכון שאליה המשתתף חושף את המערכת.
- 16.1.4. חובת המשתתף להבטיח יכולת מעבר לאתר המחשב החלופי ללא השפעה על יתר המשתתפים או על מפעיל המערכת.
- 16.1.5. חובת המשתתף לחתור לחדש את פעילותו במערכת התשלומים בהתאם לזמן ההתאוששות שנקבע עלי ידי מפעיל המערכת.
- 16.1.6. חובת המשתתף לדווח למפעיל המערכת על כל בעיה חריגה בקשר לפעילותו במערכת, זאת סמוך ככל הניתן להתרחשות האירוע, בהתאם לחומרת האירוע ולהיקף השפעתו על המערכת.



17. גופים המחברים למערכת או פועלים באמצעותה

17.1. מפעיל מערכת יקבע דרישות לגופים שמחברים למערכת התשלומים ו/או פועלים באמצעותה, וביניהן גם דרישות המשכיות עסקית.

פרק ז' - דיווח

18. המידע המדווח ותדירות הדיווח

18.1. דיווח על אירוע כשל או שיבוש תפעולי משמעותי יבוצע בהתאם להוראה 2א'.
18.2. דיווח שנתי על הזמינות התפעולית של מערכת התשלומים יבוצע בהתאם להוראה 2ב'.
18.3. מפעיל המערכת יעדכן את הפיקוח על מערכות תשלומים בעת מינוי ובעת סיום העסקה של מנהל המשכיות עסקית.

18.4. דיווח שנתי בשגרה

18.4.1. אחת לשנה ועד לסוף חודש מרץ של השנה העוקבת, יעביר מפעיל המערכת לפיקוח על מערכות תשלומים בגין השנה החולפת:

18.4.1.1. מסגרת העבודה לניהול ההמשכיות העסקית, אם חלו בה שינויים בשנה החולפת.

18.4.1.2. דוח הביקורת הפנימית, אם בוצעה בשנה החולפת, בנושא ניהול ההמשכיות העסקית, לרבות התייחסות הגורם המבוקר לדוח ולהמלצות ותכנית עבודה ליישום ההמלצות.

18.4.1.3. סיכום ממצאים ולקחים מתרגילים ובדיקות שבוצעו.

18.4.1.4. דיווח שנתי על אנשי קשר ממפעיל המערכת לחירום.

18.4.1.5. מיפוי ספקי שירותים קריטיים הכולל שם הספק, התהליך שנתמך על ידי הספק, חשיבות הספק, חלופות לאי זמינות הספק, האם הספק מוגדר כמפעל חיוני.

18.4.1.6. מיפוי כל קשרי החיבוריות שיש למערכת התשלומים, לרבות מערכות תשלומים אחרות, משתתפים, גופי תמך, נקודות קצה ועוד.



19. אופן המצאת המידע לבנק ישראל

- 19.1 מפעיל מערכת תשלומים יעביר את המידע שבהוראה זו באמצעות תקשורת מאובטחת- יישום הכספת. שימוש ביישום הכספת יבוצע לאחר תיאום מקדים עם הפיקוח על מערכות תשלומים. הפיקוח רשאי לאשר העברת המידע באמצעים אחרים.
- 19.2 המידע שבהוראה זו יועבר על ידי מפעיל המערכת לאנשי הקשר שימונו לעניין זה בפיקוח על מערכות תשלומים.
- 19.3 מפעיל מערכת תשלומים שהעביר מידע לפי הוראה זו, יוודא את קבלת המידע אצל אנשי הקשר, כאמור לעיל, באמצעות הטלפון או באמצעות מייל מאנשי הקשר המאשר את קבלת המידע.
- 19.4 מפעיל מערכת תשלומים אשר יושב בתוך מבנה בנק ישראל ועושה שימוש במערכות בנק ישראל, יעביר את המידע שבהוראה זו באמצעות רשת הדואר האלקטרונית הפנימית של בנק ישראל.
- 19.5 הדיווח לפיקוח יימסר באמצעות מסמך ממוחשב ולא בכתב יד.
- 19.6 הדיווח יתבצע בהתאם למועדים הקבועים בהוראה זו. במידה ומפעיל מערכת התשלומים סבור כי הדיווח לא יתבצע במועד הנקוב, עליו להעביר לפיקוח, באמצעות הדואר האלקטרוני, בקשה בכתב לשינוי מועד הגשת הדיווח. הבקשה תכלול, בין היתר, את הפעולות שננקטו עד בקשת השינוי, את הסיבות לבקשת השינוי במועד הדיווח ואת תאריך היעד המבוקש להגשתו. דיווח שהשינוי במועד הגשתו לא יאושר על ידי הפיקוח על מערכות התשלומים יוגש במועד שנקבע לאותו דיווח.

20. פרסום ועדכון ההוראה

| תאריך הפרסום | מהות העדכון |
|--------------|--------------|
| 02.06.2026 | פרסום ההוראה |