

Iránymutatások a felhőszolgáltatókhoz történő kiszervezésről

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	3
Fogalom meghatározások	4
Az alkalmazás időpontja	4
1. iránymutatás: Felhőszolgáltatások és kiszervezés	5
2. iránymutatás: A felhőalapú kiszervezésre vonatkozó általános irányítási elvek	5
3. iránymutatás: A kiszervezésre vonatkozó írott szabályzat naprakésszé tétele	6
4. iránymutatás: A felügyeleti hatóság írásos értesítése	6
5. iránymutatás: Dokumentációs követelmények	7
6. iránymutatás: A kiszervezés előtti elemzés	8
7. iránymutatás: A kritikus vagy fontos működési feladatkörök és tevékenységek értékelése ..	8
8. iránymutatás: A felhőalapú kiszervezés kockázatértékelése	9
9. iránymutatás: A felhőszolgáltató átvilágítása.....	10
10. iránymutatás: Szerződéses követelmények	11
11. iránymutatás: Hozzáférési és ellenőrzési jogok	12
12. iránymutatás: Az adatok és rendszerek biztonsága	14
13. iránymutatás: A kritikus vagy fontos működési feladatkörök és tevékenységek láncszerű kiszervezése	15
14. iránymutatás: A felhőalapú kiszervezési megállapodások nyomon követése és felügyelete	15
15. iránymutatás: Felmondási jogok és kilépési stratégiák.....	16
16. iránymutatás: A felhőalapú kiszervezési megállapodások felügyeleti hatóságok általi felügyelete	17
A megfelelésre és a jelentéstételre vonatkozó szabályok	18
Felülvizsgálatra vonatkozó záró rendelkezések	18

Bevezetés

1. Az EIOPA az 1094/2010/EU rendelet¹ 16. cikkével összhangban iránymutatásokat bocsát ki a biztosítók és viszontbiztosítók számára arra vonatkozóan, hogy hogyan kell alkalmazni a 2009/138/EK irányelvben² (a továbbiakban: Szolvencia II irányelv) és az (EU) 2015/35 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendeletben³ (a továbbiakban: felhatalmazáson alapuló rendelet) rögzített, kiszervezésre vonatkozó rendelkezéseket a felhőszolgáltatókhoz való kiszervezés esetében.
2. Ezen iránymutatások a Szolvencia II. irányelv 13. cikkének 28. pontján, 38. cikkén és 49. cikkén, valamint a felhatalmazáson alapuló rendelet 274. cikkén alapulnak. Ezen iránymutatások továbbá az irányítási rendszerre vonatkozó EIOPA-iránymutatásokban (EIOPA-BoS-14/253) nyújtott útmutatásra is épülnek.
3. Ezen iránymutatások címzettjei az illetékes hatóságok, és céljuk, hogy útmutatást nyújtsanak számukra arra vonatkozóan, hogy a biztosítóknak és a viszontbiztosítóknak (a továbbiakban együttesen: vállalkozás(ok)) a felhőszolgáltatókhoz történő kiszervezéssel összefüggésben hogyan kell alkalmazniuk a fent említett jogi aktusokban előírányzott, kiszervezésre vonatkozó követelményeket.
4. Az iránymutatások az egyes vállalkozásokra és – a szükséges változtatások elvégzésével – a csoportokra egyaránt alkalmazandók⁴.

A valamely csoport részét alkotó és egyéb ágazati követelmények hatálya alá tartozó jogalanyok egyéni szinten nem tartoznak ezen iránymutatások hatálya alá, mivel ezen jogalanyoknak az ágazatspecifikus követelményeket, valamint az Európai Értékpapírpiaci Hatóság és az Európai Bankhatóság által kiadott, vonatkozó iránymutatásokat kell követniük.
5. A felhőszolgáltatókhoz történő, csoporton belüli kiszervezés és láncszerű kiszervezés esetében ezen iránymutatásokat az irányítási rendszerre vonatkozó EIOPA-iránymutatások csoporton belüli kiszervezéssel foglalkozó rendelkezéseivel együtt olvasva kell alkalmazni.
6. A vállalkozásoknak az ezen iránymutatásoknak való megfelelés, illetve az illetékes hatóságoknak az ezen iránymutatásoknak való megfelelés felügyelete során figyelembe kell venniük az arányosság elvét⁵, valamint a felhőszolgáltatókhoz kiszervezett szolgáltatások kritikus vagy fontos voltát. Az arányosság elvének biztosítania kell, hogy az irányítási mechanizmusok, beleértve a felhőszolgáltatókhoz történő kiszervezéssel kapcsolatos mechanizmusokat is, arányosak legyenek a kapcsolódó kockázatok jellegével, nagyságrendjével és összetettségével.
7. Ezen iránymutatásokat az irányítási rendszerre vonatkozó EIOPA-iránymutatásokkal és az (1) bekezdésben felsorolt szabályozói kötelezettségekkel együtt, azok sérelme nélkül kell értelmezni.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 1094/2010/EU rendelete (2010. november 24.) az európai felügyeleti hatóság (az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatónyugdíj-hatóság) létrehozásáról, valamint a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/79/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 331., 2010.12.15., 48. o.).

² Az Európai Parlament és a Tanács 2009/138/EK irányelve (2009. november 25.) a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról (Szolvencia II) (HL L 335., 2009.12.17., 1. o.)

³ A Bizottság (EU) 2015/35 felhatalmazáson alapuló rendelete (2014. október 10.) a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról szóló 2009/138/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (Szolvencia II) kiegészítéséről (HL L 12., 2015.1.17., 1. o.).

⁴ A Szolvencia II. irányelv 212. cikkének (1) bekezdése.

⁵ A Szolvencia II. irányelv 29. cikkének (3) bekezdése.

Fogalom meghatározások

8. Az ezen iránymutatásokban meg nem határozott fogalmak a bevezetőben említett jogi aktusokban meghatározott jelentéssel bírnak.
9. Ezen túlmenően ezeknek az iránymutatásoknak az alkalmazásában a következő fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

Szolgáltató:	olyan harmadik fél szervezet, amely kiszervezési megállapodás alapján végrehajt valamely kiszervezett folyamatot, szolgáltatást nyújt vagy tevékenységet végez, illetve annak egy részét.
Felhőszolgáltató:	olyan, a fenti meghatározás szerinti szolgáltató, amely kiszervezési megállapodás keretében felhőszolgáltatások nyújtásáért felelős.
Felhőszolgáltatások:	olyan szolgáltatások, amelyeket felhőalapú számítástechnika, azaz olyan modell felhasználásával biztosítanak, amely lehetővé teszi a mindenhol elérhető, kényelmes, igény szerinti hálózati hozzáférést a megosztott, konfigurálható számítástechnikai erőforrásokhoz (például hálózatok, szerverek, tárolóeszközök, alkalmazások és szolgáltatások), amelyek gyorsan rendelkezésre bocsáthatók és minimális irányítási erőfeszítéssel vagy szolgáltatói közreműködéssel elindíthatók.
Nyilvános felhő:	a nagyközönség által nyilvános használatra elérhető felhőalapú infrastruktúra.
Magánfelhő:	egyetlen vállalkozás kizárólagos használatára elérhető felhőalapú infrastruktúra.
Közösségi felhő:	vállalkozások meghatározott közössége, pl. egyetlen csoportot képező különböző vállalkozások kizárólagos használatára elérhető felhőalapú infrastruktúra.
Hibrid felhő:	kettő vagy több különböző felhőalapú infrastruktúrából álló felhőalapú infrastruktúra.

Az alkalmazás időpontja

10. Ezen iránymutatások 2021. január 1-jétől alkalmazandók az e dátum után megkötött vagy módosított felhőalapú kiszervezési megállapodások összességére.
11. A vállalkozásoknak felül kell vizsgálniuk és megfelelően módosítaniuk kell a kritikus vagy fontos működési feladatkörökhöz vagy tevékenységekhez kapcsolódó meglévő, felhőalapú kiszervezési megállapodásaikat, hogy 2022. december 31-ig megfeleljenek ezen iránymutatásoknak.
12. Amennyiben a kritikus vagy fontos működési feladatkörökre vagy tevékenységekre vonatkozó felhőalapú kiszervezési megállapodások felülvizsgálata 2022. december 31-ig nem fejeződik be, a vállalkozásnak erről tájékoztatnia kell felügyeleti hatóságát⁶, ideértve a felülvizsgálat befejezése érdekében tervezett intézkedéseket vagy a lehetséges kilépési stratégiát is. A felügyeleti hatóság adott esetben meghosszabbított határidőben állapodhat meg a vállalkozással a felülvizsgálat befejezése tekintetében.

⁶ A Szolvencia II. irányelv 13. cikkének 10. pontja.

13. A vállalkozás szabályzatainak és belső folyamatainak a frissítését (szükség esetén) 2021. január 1-jéig kell elvégezni, a kritikus vagy fontos működési feladatkörökre és tevékenységekre vonatkozó felhőalapú kiszervezési megállapodásokat érintő dokumentációs követelményeket pedig 2022. december 31-ig kell teljesíteni.

1. iránymutatás: Felhőszolgáltatások és kiszervezés

14. A vállalkozásnak meg kell állapítania, hogy a felhőszolgáltatóval kötött megállapodások beletartoznak-e a kiszervezés Szolvencia II. irányelv szerinti meghatározásába. Az értékelés keretében a következőket kell figyelembe venni:
- a kiszervezett működési feladatkört vagy tevékenységet (vagy annak valamely részét) ismétlődő vagy folyamatos jelleggel látják-e el; és
 - ez a működési feladatkör vagy tevékenység (vagy annak valamely része) normál esetben azon működési feladatkörök vagy tevékenységek körébe tartozna-e, amelyeket a vállalkozás is ellátna vagy elláthatna szokásos üzleti tevékenységei folyamán, akkor is, ha a vállalkozás a múltban nem látta el ezt a működési feladatkört vagy tevékenységet.
15. Amennyiben a szolgáltatóval kötött megállapodás többféle működési feladatkört vagy tevékenységet fed le, a vállalkozásnak az általa végzett értékelés keretében a megállapodás összes vonatkozását meg kell vizsgálnia.
16. Azokban az esetekben, amikor a vállalkozás olyan szolgáltatókhoz szervez ki működési feladatköröket vagy tevékenységeket, amelyek nem felhőszolgáltatók, de jelentős mértékben felhőinfrastruktúrákra támaszkodnak szolgáltatásaik nyújtásához (például a felhőszolgáltató egy további kiszervezési lánc része), az ilyen kiszervezésre vonatkozó megállapodás a jelen iránymutatások hatálya alá tartozik.

2. iránymutatás: A felhőalapú kiszervezésre vonatkozó általános irányítási elvek

17. A felhatalmazáson alapuló jogi aktus 274. cikke (3) bekezdésének sérelme nélkül a vállalkozás igazgatási, irányító vagy felügyelő testületének biztosítania kell, hogy a kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőszolgáltatókhoz való kiszervezésére vonatkozó bármely döntésnek alapos kockázatértékelésen kell alapulnia, amely a megállapodással járó összes lényeges kockázatra kiterjed, így például az információs és kommunikációs technológiákkal (a továbbiakban: IKT), az üzletmenet folytonosságával, a jogszabályi megfeleléssel, a koncentrációs és egyéb működési kockázatokra, valamint adott esetben az adatok átköltöztetéséhez és/vagy a bevezetés szakaszhoz társuló kockázatra.
18. Amennyiben kritikus vagy fontos működési feladatköröket vagy tevékenységeket szerveznek ki felhőszolgáltatókhoz, a vállalkozásnak a sajátkockázat- és szolvenciaértékelésében (ORSA) adott esetben tükröznie kell a felhőalapú kiszervezési megállapodások miatt a kockázati profiljában bekövetkező változásokat.
19. A felhőszolgáltatások igénybevételének összhangban kell lennie a vállalkozás stratégiáival (például az IKT-stratégiával, az információbiztonsági stratégiával, a működési kockázat kezelési stratégiával) és belső szabályzataival és folyamataival, amelyeket szükség esetén naprakésszé kell tenni.

3. iránymutatás: A kiszervezésre vonatkozó írott szabályzat naprakésszé tétele

20. A felhőszolgáltatókhoz való kiszervezés esetében a vállalkozásnak naprakésszé kell tennie az írott kiszervezési szabályzatot (például annak felülvizsgálatával, külön függelékkel való bővítésével vagy új, külön e célra szolgáló szabályzatok kidolgozásával) és az egyéb érintett belső szabályzatokat (például az információbiztonságra vonatkozó szabályzatot), figyelembe véve a felhőalapú kiszervezés sajátosságait, legalább a következő területeken:
- a. a vállalkozás érintett feladat- és felelősségi körei – különösen az igazgatási, irányító vagy felügyelő testület –, valamint az IKT, az információbiztonság, a megfelelés, a kockázatkezelés és a belső ellenőrzés által ellátott szerepek és feladatok;
 - b. a kritikus vagy fontos működési feladatkörökhöz vagy tevékenységekhez kapcsolódó felhőalapú kiszervezési megállapodások jóváhagyásához, végrehajtásához, nyomon követéséhez, kezeléséhez és adott esetben megújításához szükséges folyamatok és jelentéstételi eljárások;
 - c. a felhőszolgáltatásoknak a nyújtott szolgáltatásokban rejlő kockázatok jellegével, mértékével és összetettségével arányos felügyelete, ezen belül i. a felhőalapú kiszervezési megállapodások kockázatértékelése és a felhőszolgáltató átvilágítása, beleértve a kockázatértékelés gyakoriságát; ii. nyomon követés és vezetői kontrollok (például a szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás ellenőrzése); iii. biztonsági szabványok és kontrollok;
 - d. a kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőalapú kiszervezését illetően hivatkozni kell a 10. iránymutatásban ismertetett szerződéses követelményekre;
 - e. dokumentációs követelmények és írott értesítés a felügyeleti hatóság számára a kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőalapú kiszervezését illetően;
 - f. a kritikus vagy fontos működési feladatköröket vagy tevékenységeket lefedő egyes felhőalapú kiszervezési megállapodásokat illetően a dokumentált és adott esetben kellőképpen tesztelt „kilépési stratégiára” vonatkozó követelmény, amely arányos a nyújtott szolgáltatásokban rejlő kockázatok jellegével, nagyságrendjével és összetettségével. A kilépési stratégia többféle felmondási folyamatot foglalhat magában, amelyekbe beletartozhat a felhőalapú kiszervezési megállapodásban foglalt szolgáltatások megszüntetése, visszaintegrálása vagy áthelyezése, ám a stratégia nem szükségszerűen korlátozódik e folyamatokra.

4. iránymutatás: A felügyeleti hatóság írásos értesítése

21. A Szolvencia II. irányelv 49. cikkének (3) bekezdésében meghatározott és az irányítási rendszerre vonatkozó EIOPA-iránymutatásokban tovább részletezett, írásbeli értesítésre vonatkozó követelmények a kritikus vagy fontos működési feladatkörök és tevékenységek felhőszolgáltatókhoz való mindenfajta kiszervezésére alkalmazandók. Ha valamely kiszervezett működési feladatkör vagy tevékenység, amelyet korábban nem kritikusnak vagy nem fontosnak minősítettek, kritikussá vagy fontossá válik, a vállalkozásnak értesítenie kell a felügyeleti hatóságot.
22. A vállalkozás írásbeli értesítésének az arányosság elvének figyelembevételével tartalmaznia kell legalább a következő információkat:

- a. a kiszervezett működési feladatkör vagy tevékenység rövid leírása;
- b. a kezdőnap és adott esetben a szerződés következő meghosszabbításának napja, a zárónap és/vagy a felhőszolgáltatóra és a vállalkozásra vonatkozó felmondási idő;
- c. a felhőalapú kiszervezési megállapodás tekintetében irányadó jog;
- d. a felhőszolgáltató neve, cégjegyzékszám, a jogi személy azonosítója (adott esetben), bejegyzett székhelye és egyéb releváns kapcsolattartási adatai, valamint az anyavállalat neve (ha van ilyen); csoportok esetében annak megadása, hogy a felhőszolgáltató a csoport része-e;
- e. a felhőszolgáltatások és az elérési modellek (azaz nyilvános/magán/hibrid/közösségi), valamint a megőrizendő adatok egyedi jellege és az adatok tárolásának helyszínei (azaz országok vagy régiók);
- f. azoknak az okoknak a rövid összefoglalása, amelyek alapján a kiszervezett működési feladatkör vagy tevékenység kritikusnak vagy fontosnak minősül;
- g. a kiszervezett működési feladatkör vagy tevékenység kritikus jellegére vagy fontosságára vonatkozó legutóbbi értékelés dátuma.

5. iránymutatás: Dokumentációs követelmények

- 23. A vállalkozásnak irányítási és kockázatkezelési rendszerének részeként nyilvántartást kell vezetnie felhőalapú kiszervezési megállapodásairól, például egy e célra szolgáló, rendszeresen naprakésszé tett nyilvántartás formájában. A vállalkozásnak a nemzeti szabályozástól függően megfelelő megőrzési ideig nyilvántartást kell vezetnie a felmondott felhőalapú kiszervezési megállapodásokról is.
- 24. A kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek kiszervezése esetén a vállalkozásnak a következő információk mindegyikét nyilván kell tartania:
 - a. a felügyeleti hatóságnak bejelentendő, 4. iránymutatásban említett információk;
 - b. csoportok esetében azok a prudenciális konszolidációs körbe tartozó biztosítók vagy viszontbiztosítók és egyéb vállalkozások, amelyek igénybe veszik a felhőszolgáltatásokat;
 - c. a legújabb kockázatértékelés kelte és a főbb eredmények rövid összefoglalója;
 - d. az az egyén vagy döntéshozatali szerv (például az igazgatási, irányító vagy felügyelő testület) a vállalkozásnál, aki vagy amely jóváhagyta a felhőalapú kiszervezési megállapodást;
 - e. a legutóbbi és adott esetben a következő tervezett ellenőrzések dátuma;
 - f. bármely olyan alvállalkozó neve, amelyhez a kritikus vagy fontos feladatkör lényeges részeit kiszervezték, beleértve azokat az országokat, amelyekben az alvállalkozókat bejegyezték, ahol a szolgáltatást nyújtják, és adott esetben azokat a helyeket (azaz országokat vagy régiókat), ahol az adatokat tárolni fogják;
 - g. a felhőszolgáltató helyettesíthetőségére irányuló értékelés eredménye (például egyszerű, bonyolult vagy lehetetlen);
 - h. a kiszervezett kritikus vagy fontos működési feladatkör vagy tevékenység kiszolgál-e idő kritikus üzleti tevékenységeket;
 - i. a becsült éves tervezett költségek;

- j. a vállalkozásnak van-e kilépési stratégiája arra az esetre, ha bármelyik fél felmondja a szerződést vagy zavar lép fel a felhőszolgáltató szolgáltatásnyújtásában.
25. A nem kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek kiszervezése esetében a vállalkozásnak a felhőszolgáltató által nyújtott szolgáltatásokban rejlő kockázatok jellege, mértéke és összetettsége alapján kell meghatároznia a nyilvántartandó információkat.
26. A vállalkozásnak a felügyeleti hatóság kérésére rendelkezésre kell bocsátania az összes ahhoz szükséges információt, hogy a felügyeleti hatóság el tudja végezni a vállalkozás felügyeletét, beleértve a kiszervezési megállapodás másolatát is.

6. iránymutatás: A kiszervezés előtti elemzés

27. Mielőtt a vállalkozás felhőszolgáltatóval megállapodást köt, a következőket kell tennie:
- a 7. iránymutatással összhangban értékelnie kell, hogy a felhőalapú kiszervezési megállapodás kritikus vagy fontos működési feladatkört vagy tevékenységet érint-e;
 - a 8. iránymutatással összhangban azonosítania és értékelnie kell a felhőalapú kiszervezési megállapodások valamennyi releváns kockázatát;
 - a 9. iránymutatással összhangban el kell végeznie a leendő felhőszolgáltató megfelelő átvilágítását;
 - a felhatalmazáson alapuló rendelet 274. cikke (3) bekezdésének b) pontjában meghatározott követelményekkel összhangban fel kell tárnia és értékelnie kell az összeférhetlenségeket, amelyeket a kiszervezés okozhat.

7. iránymutatás: A kritikus vagy fontos működési feladatkörök és tevékenységek értékelése

28. A vállalkozásnak, mielőtt felhőszolgáltatókkal köt kiszervezési megállapodást, értékelnie kell, hogy a felhőalapú kiszervezési megállapodás olyan működési feladatkörhöz vagy tevékenységhez kapcsolódik-e, amely kritikus vagy fontos. Ezen értékelés elvégzése során a vállalkozásnak adott esetben meg kell vizsgálnia, hogy fennáll-e annak a lehetősége, hogy a megállapodás a jövőben kritikussá vagy fontossá váljon. A vállalkozásnak újra kell értékelnie az előzőleg felhőszolgáltatókhoz kiszervezett működési feladatkör vagy tevékenység kritikus vagy fontos jellegét akkor is, ha lényegesen megváltozik a megállapodásban rejlő kockázatok jellege, nagyságrendje és összetettsége.
29. Az értékelés során a vállalkozásnak a kockázatértékelés eredményével együtt legalább a következő tényezőket is figyelembe kell vennie:
- milyen hatással járhat a következőkre, ha jelentős zavar keletkezik a kiszervezett működési feladatkörben vagy tevékenységben, vagy ha a felhőszolgáltató nem a megállapodás szerinti szolgáltatási szinten nyújtja a szolgáltatásokat:
 - a vállalkozás folyamatos jogszabályi megfelelése,
 - a vállalkozás rövid- és hosszú távú pénzügyi és szolvenciát érintő ellenálló képessége és életképessége,
 - a vállalkozás üzletmenet-folytonossága és működési ellenálló képessége,

- iv. a vállalkozás működési kockázata, beleértve az üzletviteli, az IKT-vel összefüggő és a jogi kockázatokat,
 - v. a vállalkozás reputációs kockázatai.
- b. a felhőalapú kiszervezési megállapodás által a vállalkozás alábbi képességeire gyakorolt lehetséges hatás:
- i. az összes releváns kockázat azonosítása, nyomon követése és kezelése;
 - ii. az összes jogi és szabályozási követelménynek való megfelelés;
 - iii. megfelelő ellenőrzések elvégzése a kiszervezett működési feladatkör vagy tevékenység tekintetében;
- c. a vállalkozás (és/vagy adott esetben a csoport) ugyanazon felhőszolgáltatónak való összesített kitétsége, valamint a kiszervezési megállapodások ugyanazon üzletágra gyakorolt lehetséges halmozott hatása;
- d. a vállalkozás felhőalapú kiszervezési megállapodás által érintett üzletágainak mérete és összetettsége;
- e. a javasolt, felhőalapú kiszervezési megállapodás – amennyiben szükséges vagy kívánatos – másik felhőszolgáltatóhoz való áthelyezésének vagy visszaintegrálásának a lehetősége (a továbbiakban: helyettesíthetőség);
- f. a személyes és nem személyes adatok védelme, valamint a titoktartás megsértése vagy az adatok rendelkezésre állásának és integritásának a többiek között az (EU) 2016/679 rendelet⁷ alapján történő biztosításának az elmulasztása esetén a vállalkozásra, az ügyfelekre és más érintettekre gyakorolt potenciális hatás. A vállalkozásnak különösen az üzleti titoknak minősülő és/vagy az érzékeny adatokat (pl. az ügyfelek egészségügyi adatai) kell figyelembe vennie.

8. iránymutatás: A felhőalapú kiszervezés kockázatértékelése

30. Általános elvként a vállalkozásnak a felhőszolgáltatókhoz kiszervezett szolgáltatásokban rejlő kockázat jellegével, nagyságrendjével és összetettségével arányos megközelítést kell követnie. Ez a felhőalapú kiszervezés által különösen a vállalkozás működési és reputációs kockázataira gyakorolt potenciális hatások értékelését foglalja magában.
31. Kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőszolgáltatókhoz való kiszervezése esetén a vállalkozásnak:
- a. figyelembe kell vennie a javasolt felhőszolgáltatásokra vonatkozó kiszervezési megállapodás várható hasznait és költségeit, és ennek részeként azokat az esetleges jelentős kockázatokat, amelyek csökkenhetnek vagy amelyek kezelése javulhat, össze kell vetnie azokkal a jelentős kockázatokkal, amelyek a javasolt felhőalapú kiszervezési megállapodás következtében merülhetnek fel;
 - b. adott esetben értékelnie kell a következőkből eredő kockázatokat (ezen belül jogi, IKT-, megfelelési és reputációs kockázatokat) és felügyeletet érintő korlátokat:

⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o.).

- i. a kiválasztott felhőszolgáltatás és a javasolt elérési modellek (azaz nyilvános/magán/hibrid/közösségi);
- ii. az áttérés és/vagy a bevezetés;
- iii. a kiszervezni kívánt (vagy már kiszervezett) tevékenységek és kapcsolódó adatok és rendszerek, valamint azok bizalmasság és a szükséges biztonsági intézkedések;
- iv. azoknak az (EU-n belüli vagy kívüli) országoknak a politikai stabilitása és biztonsági helyzete, amelyekben a kiszervezett szolgáltatásokat nyújtják vagy nyújthatják, és ahol az adatokat tárolják vagy valószínűleg tárolni fogják. Az értékelés során a következőket kell megvizsgálni:
 - 1. a hatályos jogszabályok, ideértve az adatvédelmi jogszabályokat;
 - 2. a hatályos bűnüldözési rendelkezések;
 - 3. a fizetéseképtelenségi jogszabályok azon rendelkezései, amelyek a szolgáltató hibája esetén alkalmazandók lennének, valamint azok az esetleges korlátozások, amelyek a vállalkozás adatainak sürgős helyreállításával kapcsolatban felmerülnének;
- v. láncszerű kiszervezés, beleértve azokat a további kockázatokat, amelyek amiatt merülhetnek fel, ha az alvállalkozó egy harmadik országban vagy a felhőszolgáltatótól különböző országban található, valamint azt a kockázatot, hogy a hosszú és összetett kiszervezési láncok miatt a vállalkozás kevésbé képes felügyelni kritikus vagy fontos működési feladatköröit vagy tevékenységeit, és a felügyeleti hatóságok is kevésbé képesek ezek eredményes felügyeletére;
- vi. a vállalkozás azonos felhőszolgáltatóval szembeni összesített koncentrációs kockázata, gondolva az olyan felhőszolgáltatókhoz való kiszervezésre, amelyek nem könnyen helyettesíthetők, vagy arra az esetre, ha azonos felhőszolgáltatóval több kiszervezési megállapodást kötnek. A koncentrációs kockázat értékelésekor a vállalkozásnak (és/vagy adott esetben a csoportnak) az adott felhőszolgáltatóval fennálló összes, felhőalapú kiszervezési megállapodását figyelembe kell vennie.

32. A kockázatértékelést a felhőszolgáltatások kiszervezésére vonatkozó megállapodás megkötése előtt el kell végezni. Ha a vállalkozás jelentős hiányosságokról és/vagy a nyújtott szolgáltatások vagy a felhőszolgáltató helyzetének jelentős változásairól szerez tudomást, a kockázatértékelést mielőbb felül kell vizsgálni vagy újra el kell végezni. A felhőalapú kiszervezési megállapodás tartalmát és hatókörét érintő megújítása (például a hatókör bővítése vagy a megállapodásban korábban nem szereplő kritikus vagy fontos működési feladatkörök felvétele) esetén a kockázatértékelést újra el kell végezni.

9. iránymutatás: A felhőszolgáltató átvilágítása

33. A vállalkozásnak a kiválasztási és az értékelési folyamata során biztosítania kell, hogy a felhőszolgáltató az írott kiszervezési szabályzatában meghatározott kritériumoknak megfelelően alkalmas legyen.
34. A felhőszolgáltató átvilágítását bármely működési feladatkör vagy tevékenység kiszervezését megelőzően el kell végezni. Ha a vállalkozás egy második

megállapodást köt egy felhőszolgáltatóval, amelyet már értékelt, a vállalkozásnak kockázatalapú megközelítést követve el kell döntenie, hogy szükséges-e második átvilágítás. Ha a vállalkozás jelentős hiányosságokról és/vagy a nyújtott szolgáltatások vagy a felhőszolgáltató helyzetének jelentős változásairól szerez tudomást, az átvilágítást mielőbb felül kell vizsgálni vagy újra el kell végezni.

35. Kritikus vagy fontos működési feladatkörök felhőalapú kiszervezése esetén az átvilágításnak magában kell foglalnia a felhőszolgáltató alkalmasságának az értékelését (például szaktudás, infrastruktúra, gazdasági helyzet, szervezeti és szabályozási jogállás). A vállalkozás adott esetben az elvégzett átvilágítás alátámasztása érdekében felhasználhat bizonyítékokat, nemzetközi szabványokon alapuló tanúsítványokat, elismert harmadik felek által készített ellenőrzési jelentéseket vagy belső ellenőrzési jelentéseket.

10. iránymutatás: Szerződéses követelmények

36. A vállalkozás és a felhőszolgáltató jogait és kötelezettségeit írásbeli megállapodásban egyértelműen el kell különíteni és meg kell határozni.

37. A felhatalmazáson alapuló rendelet 274. cikkében meghatározott követelmények sérelme nélkül, a kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőszolgáltatóhoz való kiszervezése esetén a vállalkozás és a felhőszolgáltató közötti írásbeli megállapodásnak meg kell határoznia a következőket:

- a. a kiszervezett és ellátandó feladatkör egyértelmű leírása (felhőszolgáltatások, beleértve a támogatási szolgáltatások típusát);
- b. a megállapodás kezdete és adott esetben vége, valamint a felhőszolgáltatóra és a vállalkozásra vonatkozó felmondási idők;
- c. a bírósági eljárás helye és a megállapodásra irányadó jog;
- d. a felek pénzügyi kötelezettségei;
- e. a kritikus vagy fontos működési feladatkör vagy tevékenység (vagy annak lényeges részeit érintő) láncszerű kiszervezése megengedett-e, és ha igen, a jelentős láncszerű kiszervezésre vonatkozó feltételek (lásd a 13. iránymutatást);
- f. az(ok) a hely(ek) (azaz régiók vagy országok), ahol az érintett adatokat tárolni és feldolgozni fogják (az adatközpontok helye), valamint a teljesítendő feltételek, beleértve az arra vonatkozó kötelezettséget, hogy értesíteni kell a vállalkozást, ha a szolgáltató a hely(ek) megváltoztatására tesz javaslatot;
- g. az érintett adatok hozzáférhetőségére, rendelkezésre állására, sértetlenségére, bizalmosságára, védelmére és biztonságára vonatkozó rendelkezések, a 12. iránymutatásban foglalt előírások figyelembevételével;
- h. a vállalkozás joga ahhoz, hogy rendszeres jelleggel nyomon kövesse a felhőszolgáltató teljesítményét;
- i. a megállapodás szerinti szolgáltatási szintek, amelyeknek az időszerű nyomon követés lehetővé tétele érdekében pontos kvantitatív és kvalitatív teljesítménycélokat magukban kell foglalniuk, hogy a megállapodás szerinti szolgáltatási szintek nem teljesülése esetén indokolatlan késedelem nélkül meg lehessen tenni a szükséges javító intézkedéseket;
- j. a felhőszolgáltató jelentéstételi kötelezettségei a vállalkozás felé, beleértve adott esetben a vállalkozás biztonsági feladatköre és kulcsfontosságú feladatkörei szempontjából lényeges jelentések – mint például a

felhőszolgáltató belső ellenőrzési funkciója által készített jelentések – benyújtását;

- k. annak előírása, hogy a felhőszolgáltatónak kell-e kötelező biztosítást kötnie bizonyos kockázatokra vonatkozóan, és amennyiben igen, az előírt biztosítási fedezet szintje;
- l. az üzletmenet-folytonossági tervek kialakítására és tesztelésére irányuló követelmények;
- m. a felhőszolgáltatóra vonatkozó azon követelmény, hogy biztosítsa a vállalkozás, annak felügyeleti hatóságai, továbbá a vállalkozás vagy a felügyeleti hatóságok által kinevezett bármely másik személy számára a következőket:
 - i. teljes körű hozzáférés valamennyi lényeges üzleti helyszínhez (központi iroda és operatív központok), beleértve a kiszervezett feladatkör biztosításához használt készülékek, rendszerek, hálózatok, információk és adatok teljes körét, ideértve a kapcsolódó pénzügyi adatokat, a személyzetet, valamint a felhőszolgáltató külső ellenőreit (a továbbiakban: hozzáférési jogok);
 - ii. korlátlan vizsgálati és ellenőrzési jog a felhőalapú kiszervezési megállapodással kapcsolatban (a továbbiakban: ellenőrzési jogok) annak érdekében, hogy nyomon tudják követni a kiszervezési megállapodást, valamint biztosítani tudják a valamennyi alkalmazandó szabályozási és szerződéses követelménynek való megfelelést;
- n. olyan rendelkezések, amelyek biztosítják, hogy a vállalkozás által kezelt adatokat a felhőszolgáltató fizetéseképtelensége, szanálása vagy az üzleti tevékenységeinek megszűnése esetén gyorsan helyre lehessen állítani.

11. iránymutatás: Hozzáférési és ellenőrzési jogok

- 38. A felhőalapú kiszervezési megállapodás nem korlátozhatja a vállalkozásnak a felhőszolgáltatásra vonatkozó tényleges hozzáférési és ellenőrzési jogait, kontroll lehetőségeit, annak érdekében, hogy eleget tegyen a szabályozók által irányában támasztott kötelezettségeknek.
- 39. A vállalkozásnak gyakorolnia kell hozzáférési és ellenőrzési jogait, és meg kell határoznia az ellenőrzés gyakoriságát és az ellenőrizendő területeket és szolgáltatásokat, az irányítási rendszerre vonatkozó EIOPA-iránymutatások 8. szakasza szerint kockázatalapú megközelítést követve.
- 40. Annak meghatározása során, hogy milyen gyakorisággal és milyen körben gyakorolja hozzáférési és ellenőrzési jogait, a vállalkozásnak meg kell vizsgálnia, hogy a felhőalapú kiszervezés kritikus vagy fontos működési feladatkörhöz vagy tevékenységhez kapcsolódik-e, valamint meg kell vizsgálnia a vállalkozásnál a felhőalapú kiszervezési megállapodások miatt felmerülő kockázat jellegét és mértékét, illetve a vállalkozásra gyakorolt hatást.
- 41. Ha hozzáférési és ellenőrzési jogainak gyakorlása, vagy bizonyos ellenőrzési technikák alkalmazása kockázatot eredményez a felhőszolgáltató környezetére és/vagy a felhőszolgáltató valamely másik ügyfelére nézve (például a szolgáltatási szintekre, az adatok rendelkezésre állására gyakorolt hatás, bizalmassági szempontok), a vállalkozásnak és a felhőszolgáltatónak alternatív módszerekről kell megállapodniuk, hogy hasonló szintű bizonyosságot és szolgáltatást biztosítsanak a vállalkozás számára (például meghatározott kontrollok felvétele, amelyeket a felhőszolgáltató által készített külön jelentésben/tanúsítványban kell vizsgálatnak alávetni).

42. A vállalkozások – a felhőszolgáltatójuk által elvégzett tevékenységek tekintetében viselt végső felelősségük sérelme nélkül – az ellenőrzési erőforrások hatékonyabb kihasználása és a felhőszolgáltatóra és ügyfeleire háruló szervezési terhek csökkentése érdekében felhasználhatják a következőket:
- a felhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott, harmadik felektől származó tanúsítványok és harmadik felektől származó vagy belső ellenőrzési jelentések;
 - összevont ellenőrzések (azaz ugyanazon felhőszolgáltató más ügyfeleivel közösen elvégzett ellenőrzések), vagy az általuk kinevezett harmadik fél által elvégzett közös ellenőrzések.
43. A kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőalapú kiszervezése esetében a vállalkozások kizárólag akkor használhatják a 42. bekezdés a) pontjában említett módszert, ha:
- biztosítják, hogy a tanúsítvány vagy az ellenőrzési jelentés hatóköre kiterjedjen a vállalkozás által azonosított rendszerekre (például a folyamatokra, az alkalmazásokra, az infrastruktúrára, az adatközpontokra stb.) és kontrollokra, valamint értékeli a vonatkozó szabályozási követelményeknek való megfelelést;
 - rendszeres jelleggel alaposan értékeli az új tanúsítványok vagy ellenőrzési jelentések tartalmát, és ellenőrzik, hogy a tanúsítványok vagy jelentések időbeli érvényessége megfelelő;
 - meggyőződnek arról, hogy a kulcsfontosságú rendszerekre és kontrollokra a tanúsítvány vagy ellenőrzési jelentés későbbi változatai is kiterjednek-e;
 - meggyőződnek a tanúsító vagy ellenőrző fél alkalmasságáról (például a tanúsító vagy ellenőrző társaság rotációjáról, a képezésekről, a szakértelemről, valamint arról, hogy az ellenőrzési dokumentációban található bizonyítékok alapján az ellenőrzés ismételt elvégezhető, igazolható);
 - meggyőződnek arról, hogy a tanúsítványok kiállítására és az ellenőrzésekre megfelelő szabványok alapján kerül-e sor, és kiterjednek az alkalmazott kulcsfontosságú kontrollok működési hatékonyságának vizsgálatára is;
 - szerezés szerinti joguk annak kérelmezése, hogy a tanúsítványok vagy ellenőrzési jelentések hatókör más vonatkozó rendszerekre és ellenőrzésekre is kiterjedjen; az ilyen hatókör-módosítások számának és gyakoriságának észszerűnek és kockázatkezelési szempontból indokoltnak kell lennie;
 - fenntartják a szerződés szerinti jogot arra, hogy mérlegelésük alapján egyéni helyszíni ellenőrzéseket végezzenek a kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőalapú kiszervezése tekintetében; ezt a jogot olyan sajátos szükségletek kapcsán kell gyakorolni, melyek a felhőszolgáltatóval folytatott egyéb típusú érintkezések révén nem elégíthetők ki.
44. A kritikus vagy fontos működési feladatkörök felhőszolgáltatóhoz való kiszervezése esetén a vállalkozásnak értékelnie kell, hogy a harmadik felek 42. bekezdés a) pontjában említett tanúsítványai és jelentései megfelelnek-e és elegendőek-e a szabályozási kötelezettségeknek való megfeleléshez, és idővel – kockázatalapú megközelítést követve – nem támaszkodhatnak kizárólag ezekre a jelentésekre és tanúsítványokra.
45. A tervezett helyszíni látogatás előtt a hozzáférési jogát gyakorolni kívánó félnek (vállalkozás, ellenőr vagy a vállalkozás(ok) nevében eljáró harmadik fél) észszerű időn belül előzetes értesítést kell küldenie, kivéve akkor, ha az időben történő előzetes értesítésre vészhelyzet vagy válsághelyzet miatt nem volt lehetőség. Az

ilyen értesítésnek tartalmaznia kell a látogatás helyét és célját, valamint a látogatásban részt vevő munkatársakat.

46. Mivel a felhőalapú megoldások műszaki szempontból nagyon összetettek, a vállalkozásnak meg kell győződnie arról, hogy az ellenőrzést végző személyzet – legyen az belső ellenőr vagy a vállalkozás nevében eljáró közös ellenőr vagy a felhőszolgáltató által kijelölt ellenőr –, vagy adott esetben a harmadik felek tanúsítványát vagy a szolgáltató ellenőrzési jelentését felülvizsgáló személyzet elsajátította a vonatkozó ellenőrzések és/vagy értékelések elvégzéséhez szükséges megfelelő készségeket és ismereteket.

12. iránymutatás: Az adatok és rendszerek biztonsága

47. A vállalkozásnak biztosítania kell, hogy a felhőszolgáltatók megfeleljenek az európai és nemzeti szabályozásnak, valamint a megfelelő IKT-biztonsági szabványoknak.
48. A kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőszolgáltatókhoz való kiszervezése esetén a vállalkozásnak további releváns információbiztonsági követelményeket kell meghatároznia a kiszervezési megállapodásban, és rendszeres jelleggel nyomon kell követnie az e követelményeknek való megfelelést.
49. A 48. bekezdés alkalmazásában, kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőszolgáltatókhoz való kiszervezése esetén a vállalkozásnak kockázatalapú megközelítés alkalmazásával, valamint saját felelősségeinek és a felhőszolgáltató felelősségeinek a figyelembevételével el kell végeznie a következőket:
- a. egyértelmű feladat- és felelősségi körökről kell megállapodnia a felhőszolgáltató és a vállalkozás között a felhőalapú kiszervezés által érintett működési feladatkörökkel és tevékenységekkel kapcsolatban, amelyek elhatárolását egyértelműen meg kell határozni;
 - b. meg kell határoznia és elő kell írnia a bizalmas adatok megfelelő szintű védelmét, a kiszervezett tevékenységek folyamatosságát, valamint az adatok és rendszerek sértetlenségét és nyomonkövethetőségét a tervezett felhőalapú kiszervezéssel összefüggésben;
 - c. szükség esetén meg kell fontolnia célirányos intézkedések előírását a továbbított adatok, a memóriában kezelt és a tárolt adatok és az adatok kapcsán, például titkosítási technológiák használatát a titkosítási kulcsok megfelelő kezelésével együtt;
 - d. mérlegelnie kell a felhőszolgáltatásoknak a vállalkozás rendszereivel való integrálására szolgáló mechanizmusokat, például az alkalmazásprogramozási interfészeket (API-k) és hatékony felhasználó- és hozzáférés-kezelési folyamatot;
 - e. amennyiben értelmezhető és arányos, a szerződésben biztosítania kell, hogy a hálózati forgalom rendelkezésre állása és az elvárt vár kapacitás megfeleljen a folytonosságra vonatkozó szigorú követelményeknek;
 - f. adott esetben folytonossági követelményeket kell meghatároznia és elrendelnie, amelyek a technológiai lánc minden szintjén megfelelő szinteket biztosítanak;
 - g. hatékony és jól dokumentált incidenskezelési folyamattal kell rendelkeznie, amely tartalmazza a felelősségeket, például együttműködési modell

meghatározásával arra az esetre, ha ténylegesen incidens fordul elő vagy incidens előfordulása vélelmezhető;

- h. kockázatalapú megközelítést kell bevezetnie az adattárolási és az adatfeldolgozási helyszín(ek) (azaz az ország vagy régió), valamint az információbiztonsági szempontok tekintetében;
- i. nyomon kell követnie a felhőszolgáltató által bevezetett, a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos kockázatok mérséklését célzó kontrollmechanizmusok eredményességével és hatékonyságával kapcsolatos követelmények teljesülését.

13. iránymutatás: A kritikus vagy fontos működési feladatkörök és tevékenységek láncszerű kiszervezése

50. Ha megengedett a kritikus vagy fontos működési feladatkörök és tevékenységek (vagy azok valamely részének) láncszerű kiszervezése, a vállalkozás és a felhőszolgáltató közötti felhőalapú kiszervezési megállapodásnak:

- a. meg kell határozni azokat a tevékenységtípusokat, amelyek nem tartoznak a potenciális láncszerű kiszervezés hatókörébe;
- b. fel kell tüntetnie azokat a feltételeket, amelyeknek a láncszerű kiszervezés esetében meg kell felelni (például, hogy a láncban lejjebb elhelyezkedő szolgáltató szintén teljes mértékben eleget tesz a felhőszolgáltató vonatkozó kötelezettségeinek). E kötelezettségek kiterjednek az ellenőrzési és hozzáférési jogokra, valamint az adatok és a rendszerek biztonságára;
- c. tartalmaznia kell, hogy a felhőszolgáltató továbbra is teljes mértékben elszámoltatható a láncszerűen kiszervezett szolgáltatásokkal kapcsolatban, és felügyeli azokat;
- d. tartalmaznia kell a felhőszolgáltató azon kötelezettségét, hogy tájékoztatnia kell a vállalkozást az eredeti megállapodásban megnevezett alvállalkozókat vagy a láncszerűen kiszervezett szolgáltatásokat érintő bármely tervezett jelentős változásról, amely érintheti a szolgáltató felhőalapú kiszervezési megállapodás szerinti kötelezettségeinek teljesítésére irányuló képességét. Az ilyen változások bejelentési határidejének lehetővé kell tennie a vállalkozás számára, hogy kockázatértékelést végezessen a javasolt változások hatásairól azt megelőzően, hogy ténylegesen megvalósul a kiszervezési láncban lejjebb elhelyezkedő szolgáltatókat vagy a láncszerűen kiszervezett szolgáltatásokat érintő változás;
- e. abban az esetben, ha a felhőszolgáltató olyan, a kiszervezési láncban lejjebb elhelyezkedő szolgáltatókat vagy a láncszerűen kiszervezett szolgáltatásokat érintő változtatásokat tervez, amelyek kedvezőtlen hatással lennének a megállapodás szerinti szolgáltatások kockázatértékelésére, biztosítania kell, hogy a vállalkozásnak joga legyen ahhoz, hogy kifogást emeljen az ilyen változtatások ellen és/vagy felmondja a szerződést és kilépjen abból.

14. iránymutatás: A felhőalapú kiszervezési megállapodások nyomon követése és felügyelete

51. A vállalkozásnak kockázatalapú megközelítést követve, rendszeres jelleggel nyomon kell követnie a tevékenységek felhőszolgáltató általi elvégzését, a felhőszolgáltató biztonsági intézkedéseit és a megállapodás szerinti szolgáltatási

szint betartását. Elsősorban a kritikus vagy fontos működési feladatkörök felhőalapú kiszervezésére kell figyelmet fordítani.

52. Ennek érdekében a vállalkozásnak nyomonkövetési és felügyeleti mechanizmusokat kell létrehoznia, amelyeknek – amennyiben megvalósítható és arányos – figyelembe kell venniük, hogy fennáll-e a kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy azok valamely részének láncszerű kiszervezése.
53. Az igazgatási, irányító vagy felügyelő testület számára rendszeresen naprakész tájékoztatást kell nyújtani a kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőalapú kiszervezése terén feltárt kockázatokról.
54. Felhőalapú kiszervezési megállapodásaik megfelelő nyomon követésének és felügyeletének biztosítása érdekében a vállalkozásoknak elegendő, a felhőbe kiszervezett szolgáltatások nyomon követéséhez megfelelő készségekkel és ismeretekkel rendelkező erőforrást kell alkalmazniuk. A vállalkozás e tevékenységekért felelős személyzetének a szükségesnek ítélt módon IKT- és szakmai ismeretekkel egyaránt rendelkezniük kell.

15. iránymutatás: Felmondási jogok és kilépési stratégiák

55. A kritikus vagy fontos működési feladatkörök és tevékenységek felhőalapú kiszervezése esetében a vállalkozásnak a felhőalapú kiszervezési megállapodáson belül rendelkeznie kell egy világosan meghatározott kilépési stratégiára vonatkozó záradékkal, amely biztosítja, hogy a vállalkozás szükség esetén felmondhassa a megállapodást. A felmondásnak a vállalkozás által az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatás folytonosságának és minőségének sérelme nélkül megvalósíthatónak kell lennie. Ennek elérése érdekében a vállalkozásnak:
 - a. átfogó, szolgáltatásalapú, dokumentált és kellőképpen tesztelt kilépési terveket kell kidolgoznia (például a potenciális kilépési alternatívákkal járó potenciális költségek, hatások, erőforrásokat és időzítést érintő következmények elemzésének elvégzésével);
 - b. alternatív megoldásokat kell meghatározni, és megfelelő és megvalósítható átállási terveket kell kidolgoznia, amelyek lehetővé teszik a vállalkozás számára a meglévő tevékenységeknek és adatoknak a felhőszolgáltatótól való elvitelét és más szolgáltatóhoz való átvitelét vagy a vállalkozáshoz való visszavételét. Ezeket a megoldásokat azokra a kihívásokra tekintettel kell meghatározni, amelyek az adatok helyéből adódhatnak, és meg kell hozni az üzletmenet folytonosságának az átmeneti időszak alatti biztosításához szükséges intézkedéseket;
 - c. biztosítani kell, hogy a felhőszolgáltató megfelelően támogassa a vállalkozást a kiszervezett adatok, rendszerek vagy alkalmazások másik szolgáltatóhoz vagy közvetlenül a vállalkozáshoz való áthelyezése során;
 - d. meg kell állapodnia a felhőszolgáltatóval abban, hogy miután a vállalkozás adatait visszahelyezik a vállalkozáshoz, a felhőszolgáltató az összes régióban teljes körűen és biztonságosan törölje ezeket az adatokat.
56. A kilépési stratégiák kidolgozásakor a vállalkozásnak a következőket kell mérlegelnie:
 - a. a kilépési stratégia célkitűzéseinek meghatározása;
 - b. azoknak a kiváltó eseményeknek a meghatározása (például a kulcsfontosságú kockázatmutatók a szolgáltatás elfogadhatatlan szintjét jelzik), amelyek elindíthatják a kilépési stratégia alkalmazását;

- c. a kiszervezett tevékenységeknek megfelelő üzleti hatásvizsgálat elvégzése annak meghatározása érdekében, hogy a kilépési terv végrehajtása milyen humán- és egyéb erőforrást igényel és mennyi időt vesz igénybe;
- d. a kilépési tervek és átmeneti intézkedések kezelésével összefüggő szerepek és felelősségek kiosztása;
- e. az átállás eredményességét jelző kritériumok meghatározása.

16. iránymutatás: A felhőalapú kiszervezési megállapodások felügyeleti hatóságok általi felügyelete

57. A felügyeleti hatóságoknak felügyeleti felülvizsgálati folyamatuk részeként el kell végezniük a vállalkozások felhőalapú kiszervezési megállapodásaiból fakadó hatások elemzését. A hatások elemzése során különösen a kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek kiszervezésével kapcsolatos megállapodásokra kell helyezni a hangsúlyt.
58. A felügyeleti hatóságoknak a következő kockázatokat kell figyelembe venniük a vállalkozások felhőalapú kiszervezési megállapodásainak felügyelete során:
- a. IKT-kockázatok;
 - b. egyéb működési kockázatok (ezen belül jogi és megfelelési kockázat, kiszervezési és a harmadik felek kezelésével kapcsolatos kockázat);
 - c. reputációs kockázat;
 - d. koncentrációs kockázat, többek között az országok/ágazatok szintjén.
59. A felügyeleti hatóságoknak az általuk végzett értékelés során kockázatalapú megközelítést követve a következő szempontokra kell kitérniük:
- a. a vállalkozás felhőalapú kiszervezési megállapodások jóváhagyásával, végrehajtásával, nyomon követésével, kezelésével és megújításával kapcsolatos irányítási és működési folyamatainak megfelelősége és eredményessége;
 - b. a vállalkozás elegendő és megfelelő készségekkel és ismeretekkel rendelkező erőforrással rendelkezik-e a felhőbe kiszervezett szolgáltatások nyomon követéséhez;
 - c. a vállalkozás az ezen iránymutatásokban kiemelt összes kockázatot feltárja és kezeli-e.
60. Csoportok esetében a csoportfelügyeleti hatóságnak biztosítania kell, hogy a kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőalapú kiszervezésének hatásai tükröződjenek a csoportfelügyeleti kockázatértékelésben, figyelembe véve az 58–59. bekezdésben felsorolt követelményeket és a csoport egyedi irányítási és működési jellemzőit.
61. Ha a kritikus vagy fontos működési feladatkörök vagy tevékenységek felhőalapú kiszervezése egynél több, különböző tagállamban lévő vállalkozást érint, és azt az anyavállalat vagy a csoport valamely leányvállalata (például valamely vállalkozás, vagy a csoport szolgáltatóvállalata, például a csoport szintű IKT-szolgáltató) központilag kezeli, a csoportfelügyeleti hatóságnak és/vagy a felhőalapú kiszervezésben részt vevő vállalkozások érintett felügyeleti hatóságainak adott esetben a felügyeleti kollégiumban meg kell vitatniuk a felhőalapú kiszervezésnek a csoport kockázati profiljára gyakorolt hatását.
62. Amennyiben olyan hiányosságok azonosítására kerül sor, amelyek arra engednek következtetni, hogy a vállalkozás már nem rendelkezik szilárd vállalatirányítási

rendszerrel, vagy nem felel meg a szabályozási követelményeknek, a felügyeleti hatóságoknak meg kell tenniük a megfelelő intézkedéseket, amelyek magukban foglalhatják annak előírását a vállalkozás számára, hogy javítsa az irányítási rendszerét; a kiszervezett feladatkörök hatókörének korlátozását vagy csökkentését; illetve egy vagy több kiszervezési megállapodásból való kilépés előírását. A vállalkozás folyamatos működés iránti igényének figyelembevételével a szerződések felmondása akkor írható elő, ha a szabályozási követelmények felügyelete és végrehajtása más módon nem biztosítható.

A megfelelésre és a jelentéstételre vonatkozó szabályok

63. Az e dokumentumban szereplő iránymutatásokat az 1094/2010/EU rendelet 16. cikke alapján adták ki. Az említett rendelet 16. cikkének (3) bekezdésével összhangban az illetékes hatóságok és pénzügyi intézmények kötelesek minden erőfeszítést megtenni azért, hogy megfeleljenek az iránymutatásoknak és az ajánlásoknak.
64. Azoknak az illetékes hatóságoknak, amelyek megfelelnek vagy meg kívánnak felelni ezen iránymutatásoknak, megfelelő módon át kell ültetniük ezeket a szabályozási vagy felügyeleti rendjükbe.
65. Az illetékes hatóságoknak a lefordított változatok közzétételét követő két hónapon belül vissza kell igazolniuk az EIOPA felé, hogy megfelelnek-e, illetve meg kívánnak-e felelni ezen iránymutatásoknak, megjelölve a meg nem felelés indokait is.
66. Ha e határidőn belül nem érkezik válasz, azt úgy kell tekinteni, hogy az illetékes hatóság nem felel meg a jelentéstételi kötelezettségnek, és a jelentésben így kell szerepeltetni.

Felülvizsgálatra vonatkozó záró rendelkezések

67. A jelen iránymutatásokat az EIOPA felül fogja vizsgálni.