



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

傳閱文件033/B/2009-DSB/AMCM

(日期: 二零零九年八月十四日)

## 業務持續管理指引

根據三月十一日第 14/96/M 號法令核准的《通則》第九條以及七月五日第 32/93/M 號法令核准的《金融體系法律制度》第六條所賦予的權限，澳門金融管理局（AMCM）制訂本指引。

### 引言

1. 外地過去發生的事件說明，系統失靈、電腦故障、自然災害、傳染病爆發、恐怖主義活動及其他諸多事故均可能導致金融業務營運的中斷。這突顯業務持續（即業務在不間斷的狀態下營運）乃信用機構持之以恆的重點工作，以及信用機構作出完善業務持續安排的必要。
2. 為避免因營運中斷而產生財務、法律、信譽及其他重大後果，信用機構必須具備有效的業務持續管理（BCM），即透過包涵政策、標準及程序之綜合管理手段，以確保特定業務在出現營運中斷風險時，可以保持正常運作或及時恢復運作。有關管理手段必須對技術和人事的因素予以考慮，並顧及員工的人身安全。信用機構必須將 BCM 視為一項持續的工作，並作為新增業務、外判安排和涉及新業務程序和系統重要項目的規劃內容。



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

3. 為確保信用機構<sup>1</sup>有效執行 BCM，本指引制定了有關 BCM 的主要原則和程序，並說明 AMCM 評估信用機構 BCM 的充足性時所採用的監管方法。特別地，信用機構必須制定及執行可行有效的、與其運作性質規模相符的業務持續計劃（BCP）。在適用的情況下，受 AMCM 監管的其他金融機構（但不包括從事保險業務的機構及管理私人退休基金的公司）亦須遵守本指引的有關規定，惟與客戶交易屬當場完成的金融機構，將不在此限。

### BCM 原則和程序

4. 根據聯合論壇(Joint Forum)<sup>2</sup>2006 年 8 月的《業務持續之高層原則》（<http://www.bis.org/publ/joint17.pdf>）所建議的原則，AMCM 制定了下列信用機構必須遵守的 BCM 原則：

#### 原則 1：董事會和高管層責任

信用機構必須具備有效及周全的手段以妥善處理 BCM 的相關工作。機構的業務持續由信用機構的董事會<sup>3</sup>及高管層共同負責。

---

<sup>1</sup> 包括住所在澳門的信用機構的海外分行以及住所在外地的信用機構的澳門分行。

<sup>2</sup> 聯合論壇包括以下的標準制定機構：巴塞爾銀行監管委員會、國際證券委員會組織和國際保監官員協會。

<sup>3</sup> 就海外信用機構澳門分行而言，指引內所提及的「董事會」，根據適用的情況，是指該分行的本地管理層或負責該分行運作的總行管理層。



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

原則 2: 重大營運中斷事件

信用機構必須對重大營運中斷事件作出明確考慮和規劃，並將相關風險納入 BCM 系統中處理。

原則 3: 恢復業務的目標

信用機構必須制定恢復業務的目標，該目標必須反映其對金融體系運行可能帶來的風險。

原則 4: 通聯

信用機構的 BCP 必須明確在營運中斷時，其對內及對外(包括在其他司法管轄區)有關各方的通聯程序。

原則 5: 測試

信用機構必須適當測試其 BCP、評估其有效性並更新其 BCM。

5. AMCM 認為有效的 BCM 總體安排是由許多程序整合而成，並基於制定了上述原則。這些程序通常包括：
- (a) 風險識別和評估；
  - (b) 業務影響分析；
  - (c) 業務恢復策略；
  - (d) 業務持續計劃；
  - (e) 通聯；
  - (f) 測試；



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

- (g) 培訓及認知;
  - (h) 危機管理;
  - (i) BCP 之更新;
  - (j) 審計及獨立審查; 及
  - (k) 保險之考量。
6. 上述 BCM 程序的一般要求和建議做法及信用機構董事會和高管層在指導這些程序整合時之責任，在本指引第 7 至 38 段詳細闡述。除本指引的要求外，信用機構制定 BCM 框架時，也可參閱聯合論壇及其他 BCM 組織或私營團體<sup>4</sup>的相關文件。例如，信用機構可從聯合論壇文件的附件 I 至 V 中，查找一些關於近期重大營運中斷事件之案例研究<sup>5</sup>。

### BCM 程序的一般要求和建議做法

#### 董事會及高管層責任

7. 信用機構的董事會及高管層負責有效管理機構的業務持續運作。

---

<sup>4</sup> BCM 組織及私營團體如國際災難恢復協會([www.drii.org](http://www.drii.org)), 業務持續協會([www.thebci.org](http://www.thebci.org)), 安防行業業務持續管理組([www.sia.com](http://www.sia.com)), 及芝加哥第一 ([www.chicagofirst.org](http://www.chicagofirst.org)) 等。

<sup>5</sup> 這些案例研究包括: (i) 2003 年 8 月美加電網運行中斷; (ii) 2003 年 SARS 爆發對香港特別行政區證券市場的影響; (iii) 2003 年 SARS 爆發對加拿大證券業的影響; (iv) 新潟縣中越大地震; 及(v) 2005 年 7 月 7 日倫敦恐怖襲擊。



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

8. 董事會及高管層必須通過政策的制定、主要業務功能的優先排序、資源和人員的充分配置、監督的實施、BCP 的批核、測試結果的審閱、現行 BCP 的持續執行等，履行其在業務持續方面之職責。有關 BCM 的責任亦包括已外判給其他服務提供者之業務運作。同時，董事會及高管層也要創造和推動以業務持續為高度優先之企業文化，並為有助這一目標的實現投入充分的財力和人力資源。
9. 信用機構的相關政策必須明確說明高管層的角色、責任和權限及相關繼任計劃。當出現營運中斷事件時，高管層可能需要：
  - (a) 調整工作優先排序及資源配置，以迅速及果斷地作出應對及恢復業務；
  - (b) 建立負責業務持續管理的核心，例如由相關高管成員參與的危機管理團隊；及
  - (c) 參與機構因應營運中斷事件嚴重程度而作出相應措施之溝通。
10. 董事會及高管層必須確保向其匯報業務持續相關事宜的報告機制有效執行，包括落實情況、事故報告、測試結果及提升信用機構應變能力或恢復特定操作能力之相應行動計劃。同時，董事會及高管層還須確保信用機構的 BCM 經由獨立部門(如內部或外部審計)進行審查，並及時報告所發現的重要問題。



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

風險識別和評估

11. 嚴重營運中斷對信用機構和金融體系的持續運作均構成重大風險。因此，所有信用機構必須識別可能導致其主要業務功能（包括已作外判者）之短、中及長期中斷的情況，並評估其發生的可能性。
12. 基於實際經驗和潛在的情況及事件，信用機構必須設定可能中斷其業務流程及其滿足客戶期望能力之實際威脅。儘管威脅可能包括惡意行為<sup>6</sup>和自然<sup>7</sup>及技術<sup>8</sup>災害，信用機構在分析威脅時必須著重分析其對信用機構之影響而非威脅的性質。例如，疾病爆發（如流感盛行）之重要威脅可能會影響員工出勤，並可導致業務運作之長期中斷。同樣地，某些威脅只會令特定工作、系統、設施或部分地域之業務中斷。
13. 信用機構設定的威脅情況必須考慮其影響及發生的可能性。例如，有些威脅發生的可能性較大，但對信用機構造成的影響較小（例如短暫的電力中斷）。有些威脅發生的可能性較低，但對機構造成的影響重大（如恐怖活動）。信用機構必須為發生率高的威脅制定更具體的BCP。

---

<sup>6</sup> 惡意行爲的例子包括：(i)欺詐、盜竊或敲詐；(ii)蓄意破壞；及(iii)恐怖活動。

<sup>7</sup> 自然災害的例子包括：(i)傳染病爆發；(ii)火災；(iii)水災及其他水患；(iv)惡劣天氣；(v)空氣污染；及(vi)危險化學品洩漏。

<sup>8</sup> 技術災害的例子包括：(i)通訊中斷；(ii)電力中斷；(iii)設備及軟件失靈；(iv)運輸系統中斷。



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

14. 在評估某事件發生的可能性時，信用機構必須考慮設施的地理位置及其受自然災禍威脅的程度（如處於水災地區）和鄰近重要基礎設施（如發電廠，機場和高速公路等）之距離。
15. 風險評估必須包括所有信用機構或其服務提供者的地點和設施，同時也要考慮該等設施遭受毀壞和員工散失等最壞情況，並總結評估不同威脅如何中斷其業務。
16. 信用機構準備從營運中斷事件中恢復其運作之程度應取決於其獨特性質和風險狀況。由於在營運中斷期間要獲取所需的資源以全面恢復運作可能受到限制，因此信用機構必須透過業務影響分析確定哪些屬於優先恢復的業務功能和操作，並為其建立適當的復原目標。

業務影響分析

17. 業務影響分析包含識別信用機構所有的主要業務功能（包括已作外判者）及其資源和基礎設施，並評估這些功能被中斷時之影響。分析必須覆蓋所有業務單位，包括本地註冊信用機構之海外分支。在確定因重要業務功能、資源和基礎設施無法運作或使用而引致之潛在的財務、法律、信譽及其他重大後果時，必須考慮的因素包括但不限於以下各項：
  - (a) 由於正常服務和運作中斷而對客戶（包括存款人）利益造成不利影響之程度；



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

- (b) 信用機構在指定時限內因無法正常運作而產生之財務及信譽影響；
  - (c) 收入損失佔總收入之百分比；
  - (d) 恢復業務運作或支援功能或實施後備安排的困難程度，包括所需的時間；及
  - (e) 信用機構出現業務持續困難時，遵守監管要求之能力。
18. 負責進行業務影響分析的人員必須考慮制定全機構統一通用的標準面談問題庫，以強化應對措施的一致性，亦有助比較及評估業務程序的相關要求。業務影響分析可根據各業務運作對實現機構策略目標及維持安全及穩健做法的重要性而列出優先次序。在決定信用機構的需要時，要對各部門／業務單位之所有功能、程序及人員進行評估。同時，各部門／業務單位必須記錄其主要功能所執行之任務，並考慮有關問題，例如：
- (a) 需要哪些專門設備及如何使用？
  - (b) 當主機、網絡及/或互聯網無法接通時，部門會如何運作？
  - (c) 存在何種單項故障及其風險有多大？
  - (d) 有何重要的外判關係及依賴性？
  - (e) 復原場地<sup>9</sup>最少需要多少職員和空間？（關於可用的復原場地之一般要求請參見附件一）
  - (f) 復原場地需要甚麼樣的專門表格或物資供給？

---

<sup>9</sup> 在本指引中，復原場地（或備用場地）是指在某一業務中斷事件中可隨時使用以維持信用機構業務持續運作的場所。該名稱既可適用於一個工作空間亦適用於技術要求。附件一說明復原場地之一般要求。



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

- (g) 復原場地需要甚麼通訊設施?
  - (h) 復原之前需要實施甚麼主要操作或安全控制?
  - (i) 支援多個業務線或部門之復原場地是否存有潛在影響?
  - (j) 職員是否已進行交叉培訓? 部門有否規定主要人員不在時職員應執行的後備功能 / 角色?
19. 按照業務影響分析的結果，信用機構必須能夠識別其主要業務功能及因運作中斷時所引致之潛在損失。這過程亦有助強調各主要功能之相對重要性，評估主要功能恢復運作所需之時間及協助信用機構決定其恢復業務之策略。

業務恢復策略

20. 信用機構必須根據業務影響分析之結果制定涵蓋復原目標及優先事項之業務恢復策略，當中必須明確信用機構在運作中斷期間及之後等不同階段提供服務的目標水平，以及最終恢復業務運作的規劃。
21. 信用機構個別業務和支援部門必須制定其本身有關如何在特定時限內恢復最低服務水平之業務恢復策略。這包括決定為提供有關服務水平所需的復原場地、負責復原行動之人員總數和相關工作空間、應用程式及科技要求、辦公設施和重要記錄等。上述策略必須得到高管層的批准，高管層也須確保足夠資源的投入以實現既定的策略。



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

22. 制訂業務恢復策略時，信用機構必須評估其主要服務之間相互依賴的情況，並在此基礎上決定個別服務及運作的優先次序。同時，信用機構也必須考慮金融體系相互依賴的性質，並制訂與其對金融體系運作的風險相符之業務恢復目標。例如，其他機構依賴其履行責任的信用機構，必須維持較高的業務持續準備狀態和訂定最高的業務恢復目標；其他信用機構業務恢復時限如略為寬鬆，則仍可接受。

業務持續計劃

23. 在進行了風險評估、業務影響分析及制訂了業務恢復策略後，信用機構必須制定書面的 BCP。BCP 是信用機構應對營運中斷、恢復及重啟主要業務運作所制定之書面程序及資料。BCP 通常訂定營運中斷管理的規則及責任之分配，並為主要人員在事故發生後不能履職時的職責分工提供清晰指引。同時，BCP 還要清楚列明決策權及在何種情況下啟動 BCP。
24. 業務持續計劃過程必須包括所有的業務單位，並涵蓋所有主要業務功能、資源和基礎設施，包括住所在澳門的信用機構的海外業務，也包括與主要服務提供者之安排。BCP 至少包括：
- (a) 日常業務運作出現重大中斷事故時所須執行的程序。有關程序必須能使信用機構在指定時限內，管理初期的業務中斷情況，並恢復及重啟 BCP 所定的主要業務功能、資源和基礎設施之運作；



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

- (b) 在主場所無法使用的情況下，繼續業務運作所需資源的清單。這些包括但不限於：電腦硬體及軟件、打印機、傳真機、電話、基本文具及表格。其他資源還包括經適當培訓的員工及相關的文件如保單與合同等；
  - (c) 啓動 BCP 後通知主要內外各方之通聯安排；
  - (d) 業務持續作為與主要第三方服務提供者外判安排的考量內容（有關外判安排的其他規定，請參見 AMCM《外判管理指引》）；及
  - (e) 恢復信用機構業務及 / 或資訊科技操作的復原場地之相關資料，若其為 BCP 的組成部分。
25. 整個信用機構必須採用一致的方法記載 BCP，其詳細內容應由業務單位的層面開始記載。非現場存放的 BCP 副本必須分別由獲委派 BCP 責任的各管理人員保存，並存放在復原場地。

通聯

26. 信用機構在重大營運中斷時能與相關內外各方有效保持通聯十分重要。因此，信用機構的 BCP 必須列明與員工、監管者、投資者、客戶、交易對手、業務夥伴、服務提供者、媒體及其他利益相關人之內外通聯渠道。同時，BCP 也要包括重大營運中斷時之綜合應急通聯指引和程序。由於金融機構在本地及跨地域之間的相互依賴和關聯日益



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

顯著，信用機構的 BCP 也必須包含外地金融機構及監管機構之通聯指引和程序。

27. 信用機構通聯程序必須包括：
- (a) 確定負責與員工及外部利益相關人士進行通聯的團隊，其可包括高管人員、公關人員、法律及合規顧問和負責信用機構業務持續程序的人員等；
  - (b) 基於金融體系內現存的通聯規定，加入 AMCM 及其他信用機構的聯絡資料，以便評估金融體系的狀況和協調業務恢復之相關工作；
  - (c) 解決重大營運中斷可能引發的問題，例如有關主要通訊系統失靈的應對。這包括如研發有助於多種通訊方法之系統（如傳呼機、流動電話、電郵或雙向無線電通訊等）和建立主要人員聯絡資料庫；及
  - (d) 定期更新及測試聯絡網絡及聯絡資料。

### 測試

28. 信用機構必須測試其 BCP、評估其有效性並適時作出更新。因應資訊科技、業務程序、員工角色和職責的可能變化，信用機構必須對 BCP 的所有組成部分進行持續檢討和實質測試，以便反映其所面對的風險及變化情況、讓員工熟悉 BCP 的操作、確保 BCP 的可行性、及識別在規劃過程沒有發現但需解決之問題。



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

29. 測試策略必須詳述有關測試的情況及頻率，包括測試目標、計劃、時間表及測試結果之審閱和匯報安排。測試工作必須視乎操作環境及相關作業系統和業務功能的重要性，但至少每年進行一次。在適當的情況下，信用機構也必須參與由行業公會（如澳門銀行公會）舉行的全行業測試演練。這些工作將有助信用機構提升其準備狀態及金融體系之應變能力，以應對重大營運中斷的風險。
30. 測試必須由負責操作 BCP 的團隊執行，以確保有效的團隊合作、準備和認知。同時，為對事故期間主要員工流失或因退休、升職、合約終止、辭職及重新分工等原因引起的主要員工流失作好準備，測試人員宜定期輪換。
31. 測試方法各有不同。信用機構必須按業務的規模、複雜性及性質而決定測試類型。根據有關複雜程度，測試方法例子包括：
- (a) 討論/巡檢(walk-through)：其主要目的是確保各業務領域的主要人員熟悉 BCP，其特點為：
- 於會議室或以小組形式討論 BCP；
  - 對個別人員及小組作培訓；及
  - 解說及強調主要計劃元素。
- (b) 桌面/小型演練：演練期間，參與人員選擇特定事故情境應用 BCP，這包括：
- 特定反應能力之實踐及驗證；



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

- 重點展示知識和技能及集體互動和決策能力；
  - 在不具威脅的環境下，於復原場地/設施內，透過角色扮演連同模擬應對的形式實踐重要步驟、識別問題及解決困難；
  - 動員所有或部分危機管理/應變小組練習妥善協調；及
  - 不同程度的、確實而非虛擬的通告及資源調整來強化計劃的內容與邏輯。
- (c) 功能測試：按 BCP 所定，在其他場地調動人員以建立通聯及協調，這包括：
- 透過幾組人員共同參與一系列如指示、控制、評估、操作及規劃等互動功能，展示其應急管理能力；
  - 利用實際的通訊能力，測試復原場地或設施之真實或模擬反應；
  - 從不同的地域場所調動人員及資源；及
  - 不同程度的、確實而非虛擬的通告及資源調動。
- (d) 全面測試：信用機構利用復原場地的備用介體，透過數據和交易的處理，執行全部或部分 BCP，這包括：
- 危機反應功能之核實；
  - 知識、技能以及管理層反應和決策能力之展示；
  - 現場履行協調和決策角色；
  - 確實而非虛擬的通告、資源調動和決策傳達；
  - 於實際執行地點或設施履行任務；



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

- 內外管理應變小組結合外部相關組織的廣泛參與及互動；
  - 使用備用介體處理數據；及
  - 測試演練通常會持續一段較長的時間以便危機中的問題完全浮現，並讓所有參與者能進行真實的角色演練。
32. 信用機構必須根據既定目標對測試結果進行比較分析，測試結果及解決問題的方法必須向董事會和高管層報告。測試分析必須包括：
- (a) 對測試目標是否達標之評估；
  - (b) 對處理測試數據有效性之評估；
  - (c) 解決問題之糾正行動計劃；
  - (d) 實際測試結果與 BCP 差距之描述；
  - (e) 對 BCP 作出修改之建議；及
  - (f) 未來測試之建議。

培訓及認知

33. 信用機構必須為其管理層和員工提供有關業務持續的培訓，以確保各方(特別是業務持續團隊的成員)瞭解其在營運中斷事故發生時所負之責任。信用機構主要人員必須參與業務持續管理的發展過程，並定期接受相關培訓。同時，培訓計劃必須涵蓋全機構的培訓及針對個別業務單位的專門培訓。信用機構的員工必須瞭解與知悉：
- (a) BCM 在信用機構整體風險管理架構中的重要性；



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

- (b) 觸發信用機構全面或部分啓動 BCP 的情況；
- (c) 在業務單位及信用機構內，負責執行 BCP 的人員組成，及其緊急聯絡方法；及
- (d) 主要人員在發生營運中斷事故後不能履職時應採取之措施。

此外，交叉培訓可為日後主要人員缺勤期間的業務營運恢復做準備。同時，鑒於 BCP 的變動，必須定期進行員工培訓和更新。

34. 信用機構必須制定計劃，讓客戶、服務提供者及監管者在正常通訊渠道不通暢的情況下如何與其聯絡。該計劃必須明確指派人員通知媒體、政府、供應商及其他實體，並因應有關情況提供相關資料。

### 危機管理

35. BCP 必須具備危機管理程序，作為指引文件協助信用機構識別潛在的危機情況，並制定有關應對這些情況的管理程序。信用機構必須成立由高管層及主要支援部門主管組成之危機管理團隊，以應對及管理危機事件各階段的情況。

### BCP 之更新

36. 高管層、規劃小組或協調員、小組成員、內部審計人員及董事會必須對 BCP 作定期檢討(每年至少一次)。作為檢討程序，規劃小組或協調



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

員必須定期與信用機構所有業務單位的管理人員進行溝通，評估機構業務、架構、系統、軟件、硬件、人員及設施等調整之性質及範圍。

審計及獨立審查

37. 業務持續程序的充足性必須由審計部門或其他合資格的獨立人士進行審查，以確保其符合董事會的期望。審查內容包括評估業務程序識別、風險評估、威脅情況發展、業務影響分析、BCP、測試境況和時間表等方面之充足性，並向董事會報告測試結果與建議。審計部門或其他獨立人士必須直接視察 BCP 測試以履行其職責。董事會必須收取並仔細審閱有關程序有效性及不足的審計報告。

保險之考量

38. 保險一般用以彌補無法完全避免的風險所造成的損失。除上述 BCM 程序外，信用機構必須考慮為無法完全控制、但可造成財務損失或災難性後果的風險購買保險。例如，為人命傷亡和辦公室及主要資訊科技設施/設備的損失，以及信用機構未能向客戶提供服務所引致的法律責任等購買保險。投保乃以業務影響分析時所識別的損失之可能性及程度為基礎作出決定。信用機構必須確定營運中斷的潛在風險並檢查其有效之保單以確保適當保險之覆蓋。信用機構必須每年進行審查，確保投保範圍的水平及種類合理，並符合法律、管理層及董事會的要求，還要在安全的場外地點建立和保存綜合硬件及軟件貨物清單



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

以便索賠程序的執行。儘管如此，信用機構必須瞭解其中的局限，保險決不可替代有效的 BCP，也不能補償信用機構之信譽損失。

AMCM 的監管方式

39. AMCM 要求信用機構制定並實施符合上述原則及主要程序之有效的 BCM，並作持續更新。
40. AMCM 對 BCM 的審查將納入其對信用機構的評估框架。評估將會充分考慮信用機構的 BCM，包括其業務恢復目標，是否適合其營業規模、範圍及其對金融體系的持續運作所帶來的風險。
41. 如有需要，AMCM 也會評估信用機構是否採取了適當的步驟強化其 BCM。
42. 在審查信用機構 BCM 的過程中，AMCM 將評估測試方案是否能夠充分確保業務程序能夠如計劃恢復操作。



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

附件一 維持業務持續復原場地之一般要求

1. 該場地既可是透過與第三方協議獲得之外部場地，也可是信用機構所擁有的場地。
2. 該場地必須與主要場地相隔足夠的距離以免受同一中斷事故影響。
3. 該場所必須易於到達並於業務持續計劃定明的時限內隨時可供使用。
4. 該場所必須充分地配置所需之工作站、電力、電話和通風設備以及足夠的空間。
5. 該場所必須按照信用機構的保安政策實施適當的出入場地控制。
6. 該場所必須備有合適型號、規模及容量之資訊科技設備可供使用，以達到業務持續規劃訂明之復原要求。
7. 該場所必須備有足夠的通訊設施和預先安裝的網絡連繫，以處理業務持續計劃訂明的預計業務流量。
8. 為保持該場地的運作，必須持續監察及定期維護和測試該等設備及設施。
9. 重要記錄必須易於存取，以便員工能在緊急情況下進行檢索。