



خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات





جدول المحتويات

3	تغطية الخطة	5
4	المضمون 5	
5	الافتراضات	5
6	المسؤولية 6	
7	النطاق	7
8	حوكمة التعافي من كوارث تقنية المعلومات	8
8	1-8 هيكل حوكمة التعافي من كوارث تقنية المعلومات	
9	2-8 أدوار ومسؤوليات فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات (الفريق)	9
9	مراحل التعافي من كوارث تقنية المعلومات	11
1-9	مرحلة الاستجابة	11
2-9	مرحلة التعافي	14
3-9	مرحلة الاستعادة	17
10	إدارة الخطة	19
1-10	حفظ الخطة	19
2-10	التدريب والتوعية	19
3-10	اختبار الخطة	19
11	الملاحق	22
	الملحق الأول - فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات - شجرة الاتصال	22
	الملحق الثاني - إجراءات التعافي	23
	الملحق الثالث - معلومات الاتصال بالموردين	23





الاعتمادات

المهمة	الاسم / المنصب	التاريخ	التوقيع
إعداد/مالك الخطة	فريق الإدارة العامة للبنية التحتية والتشغيل	2023/05/18	
مسؤول	مدير الإدارة العامة للبنية التحتية والتشغيل أ. رائد المطيري	2023/05/23	
استشارة	مدير إدارة استمرارية الأعمال أ. عبدالله راضي المحمد صالح	2023/05/18	Abdullah Almohammedsaaleh
إطلاع	المدير العام للحوكمة والمخاطر والالتزام أ. محمد سعد العروان	2023/05/23	
اعتماد	الرئيس التنفيذي للتطوير والتميز المؤسسي أ. محمد ناصر الثنيان	2023/05/24	

إدارة الإصدارات

الإصدار	التاريخ	تاريخ المراجعة القادم	سبب التحديث/المراجعة
1.00	2023/05/24	2024/05/01	النسخة الأولى

سجل المراجعات

الإصدار	تاريخ المراجعة	سبب المراجعة	المراجع	المعتمد





1 نبذة عامة

تُقدّم خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات (الخطة) آلية منظمة تمكّن إدارة تقنية المعلومات بالهيئة السعودية للتخصصات الصحية (الهيئة) من الاستجابة لسيناريو وقوع حدث سلبي يؤثر أو يعطل مركز بيانات تقنية المعلومات، أو تطبيقاته، أو أنظمتها، أو خدماتها. ويتمثل النهج العام أيضًا في جعل الخطة مستقلة بقدر الإمكان عن التهديدات التي قد تهدد مراكز البيانات، أي أن تكون الخطة فعالة بصرف النظر عن نوع الكارثة التي تحدث.

تهدف هذه الخطة إلى تغطية أنواع مختلفة من سيناريوهات الكوارث التي قد تؤثر على قدرات تقنية المعلومات في الهيئة، بدءًا من الفشل المتمثل في توقف تطبيق واحد وصولًا إلى تعطل مركز البيانات بأكمله، الأمر الذي يتطلب الحاجة إلى نقل موارد خدمات تقنية المعلومات اللازمة إلى مركز بيانات بديل.

يتمثل الهدف العام من الخطة في استعادة موارد وخدمات حوسبة تقنية المعلومات التي تديرها إدارة تقنية المعلومات، من أجل تلبية متطلبات توافر التطبيقات والعمليات الحيوية وتهدف الخطة أيضًا إلى ما يلي:

- وضع النهج والافتراضات وعملية الإعلان عن الكوارث وإجراءات تفعيل الخطة وتسلسل التعافي وأدوار ومسؤوليات أعضاء فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات (الفريق).
- شرح تفاصيل التطبيقات الحيوية التي يجب استعادتها، مع ترتيبها حسب الأولوية وزمن التعافي المستهدف والفترة المتوقعة لفقدان البيانات.
- تجهيز الموظفين المعنيين في إدارة تقنية المعلومات من أجل الاستجابة للانقطاعات التقنية المحتملة عن طريق التمرين والاختبار والتدريب.

2 الأهداف الرئيسية لخطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات

تحرص الإدارة العامة للبنية التحتية والتشغيل على تحقيق الأهداف التالية من خلال خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات:

- رفع مستوى المرونة التنظيمية واستمرارية توافر موارد ومنتجات وخدمات تقنية المعلومات
- استعادة موارد ومنتجات وخدمات تقنية المعلومات من أجل تلبية متطلبات توافر التطبيقات وعمليات الأنظمة الحساسة
- تعزيز نضج إدارة تقنية المعلومات وتخفيف أثر الانقطاعات المحتملة على موارد ومنتجات وخدمات تقنية المعلومات
- وضع النهج والافتراضات وعملية الإعلان عن الكوارث وإجراءات تفعيل الخطة وتسلسل التعافي وأدوار ومسؤوليات أعضاء فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات
- شرح تفاصيل الأنظمة الحساسة التي يجب استعادتها، مع ترتيبها حسب الأولوية وزمن التعافي المستهدف والفترة المتوقعة لفقدان البيانات.
- تجهيز الموظفين المعنيين في إدارة تقنية المعلومات من أجل الاستجابة للانقطاعات التقنية المحتملة عن طريق التمرين والاختبار والتدريب.





3 تغطية الخطة

تهدف هذه الوثيقة بوجه عام إلى تغطية مختلف أنواع سيناريوهات الكوارث بما في ذلك ما يلي:

الكوارث المادية

تتضمن سيناريوهات مثل،

- السيناريو الطبيعي - الظروف المناخية القاسية والحرائق والزلازل والفيضانات وما إلى ذلك.
- السيناريو البشري - الحوادث غير المقصودة أو المتعمدة والأعمال الإرهابية والعبث بالنظام وأعمال التخريب وما إلى ذلك.
- السيناريو المادي - الأضرار الهيكلية التي تلحق بالمبنى، وفقدان المرافق مثل أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء والطاقة وما إلى ذلك.
- السيناريو التقني - تعطل النظام أو الأجهزة أو حدوث مشكلات تشغيلية أو تلف البيانات أو النظام وما إلى ذلك.

الكوارث السيبرانية

تتضمن سيناريوهات مثل،

- الهجوم السيبراني - الفيروسات وأحصنة طروادة والبرمجيات الخبيثة وما إلى ذلك.

4 المضمون

تُشكل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية برنامج استمرارية الأعمال الخاصة بالهيئة وتحدد الطريقة التي تتعافى بها خدمات تقنية المعلومات لتمكين الهيئة من مواصلة خدماتها وعملياتها الإدارية.

5 الافتراضات

في حالة تعطل مكون واحد أو أكثر من مكونات أو تطبيقات من مركز البيانات الأساسي، ستُبدل أولاً أفضل الجهود من أجل التعافي من مركز البيانات الأساسي باستخدام إجراءات التشغيل والتعافي الداخلية في إدارة تقنية المعلومات. وستُفعل هذه الخطة في حالة فشل عملية التعافي، وسيتم تشغيل الأنظمة من مركز التعافي من الكوارث.

نفترض هذه الخطة الآتي:

- صيانة واختبار البنية التحتية للمرافق التي تدعم بيئة تقنية المعلومات (مثل التدفئة والتهوية وتكييف الهواء والمولدات ووحدات مزود الطاقة اللامقطعة وما إلى ذلك) بانتظام؛ وتعتبر هذه العناصر غير مشمولة في نطاق هذه الخطة.





- تم تحديد الموظفين الرئيسيين وتدريبهم على أدوارهم الخاصة بالتعافي من كوارث تقنية المعلومات؛ وإتاحتهم لتفعيل وتنفيذ الخطة. وفي حال كان الموظفون الأساسيون قد يكونوا غير متاحين، فمن المفترض أن يتوفر عدد كافٍ من الموظفين المؤهلين عند حدوث انقطاع، لتنفيذ أنشطة التعافي والاستعادة.
- تتاح وثائق الخطة لجميع الموظفين المعنيين لاستخدامها أثناء تنفيذها.
- سلامة الأجهزة الاحتياطية الحالية للتطبيقات والبرامج والبيانات وإتاحتها في مرافق مركز التعافي من الكوارث.
- الاحتفاظ باتفاقيات الخدمات مع مزودي الأجهزة والبرامج والاتصالات لدعم تعافي النظام في حالات الطوارئ.
- توافر عدد كافٍ من موظفي الدعم (الداخليين والخارجيين) وخاصةً فريق تقنية المعلومات للاستجابة لحالات الطوارئ وتنفيذ عمليات التعافي.
- جاهزية الشبكات لتوفير الوصول لمركز التعافي من الكوارث.
- توثيق وإتاحة اعدادات أجهزة الشبكة وإجراءات التعافي عبر VPN أو في موقع التعافي من الكوارث.
- جاهزية الأنظمة والشبكات للتشغيل في موقع التعافي من الكوارث.
- تُحفظ جميع كلمات المرور ورموز الأمان لدى الإدارة العامة للأمن السيبراني ويتم مشاركتها مع الفريق المخول له في حال الحاجة إليها.
- اختبار وتحديث الخطة دوريًا، وإتاحة نسخة منها في موقع حفظ أساسي واحتياطي.
- توافر الحد الأدنى من متطلبات الأجهزة والرسوم البيانية للشبكة ووثائق النظام وإجراءات تعافي الأنظمة ومعلومات الاتصال عبر VPN أو في موقع التعافي من الكوارث.
- تُعد كتيبات إجراءات التشغيل وأدلة التعافي التقنية وأدلة تعافي التطبيقات كاملة ودقيقة وكافية لتلبية متطلبات زمن التعافي المستهدف والفترة المتوقعة لفقدان البيانات.
- سلامة البيانات المخزنة بمنطقة العمل البديلة وعدم تأثرها بالحدث ذاته الذي يعطل الموقع الأساسي.
- تُعتبر إجراءات النسخ الاحتياطي للمعلومات واستعادتها كافية لاستعادة المعلومات المهمة ضمن الأطر الزمنية القصوى المقبولة.

6 المسؤولية

تقع مسؤولية الخطة على عاتق مدير التنفيذي لتقنية المعلومات بالتعاون مع إدارة استمرارية الأعمال والإدارة العامة للأمن السيبراني وتقع مسؤولية تحديثها على عاتق **رئيس مركز البيانات / هيثم القحطاني**، الذي يتعين عليه تحديث الخطة حسب الضرورة لتوضح التغييرات في الإجراءات والعمليات ذات الصلة أو النظام أو الموظفين في إدارة تقنية المعلومات. ويجب على المدير التنفيذي لتقنية المعلومات مراجعة والموافقة على جميع التغييرات المطبقة.

سُحّل جميع التغييرات المطبقة إلى قائمة التوزيع / تفاصيل الاتصال المحددة في [الملحق 1](#).





7 النطاق

تشمل هذه الخطة (خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات) خدمات وأنظمة وتطبيقات تقنية المعلومات المطلوبة لتقديم خدمات الهيئة الحيوية، على النحو المحدد في مرحلة تحليل الأثر على الأعمال.

يقدم الجدول الوارد أدناه مكونات التقنيات المحددة خلال تحليل الأثر على الأعمال بالإضافة إلى متطلبات زمن التعافي المستهدف والفترة المتوقعة لفقدان البيانات:

الخدمة أو النظام أو التطبيق	زمن التعافي المستهدف	الفترة المتوقعة لفقدان البيانات	الإدارة المسؤولة
Mumaris Plus	10 ساعات	8 ساعات	إدارة تقنية المعلومات
Mumaris+ Integration WSO2	10 ساعات	8 ساعات	إدارة تقنية المعلومات
e-mail	10 ساعات	8 ساعات	إدارة تقنية المعلومات
Matching	10 ساعات	8 ساعات	إدارة تقنية المعلومات
Domain Controller	10 ساعات	8 ساعات	إدارة تقنية المعلومات
External Portal	10 ساعات	8 ساعات	إدارة تقنية المعلومات
Training System	10 ساعات	8 ساعات	إدارة تقنية المعلومات

يقتصر نطاق هذه الخطة على المكونات التقنية التي تديرها إدارة تقنية المعلومات في الهيئة فقط.

تتحمل إدارات الهيئة مسؤولية التواصل مع الأطراف الخارجية من أجل ضمان وضع استراتيجيات التعافي المناسبة، فضلاً عن تقديمها الخدمات في إطار زمن التعافي المستهدف في حالة وقوع أي حادث.



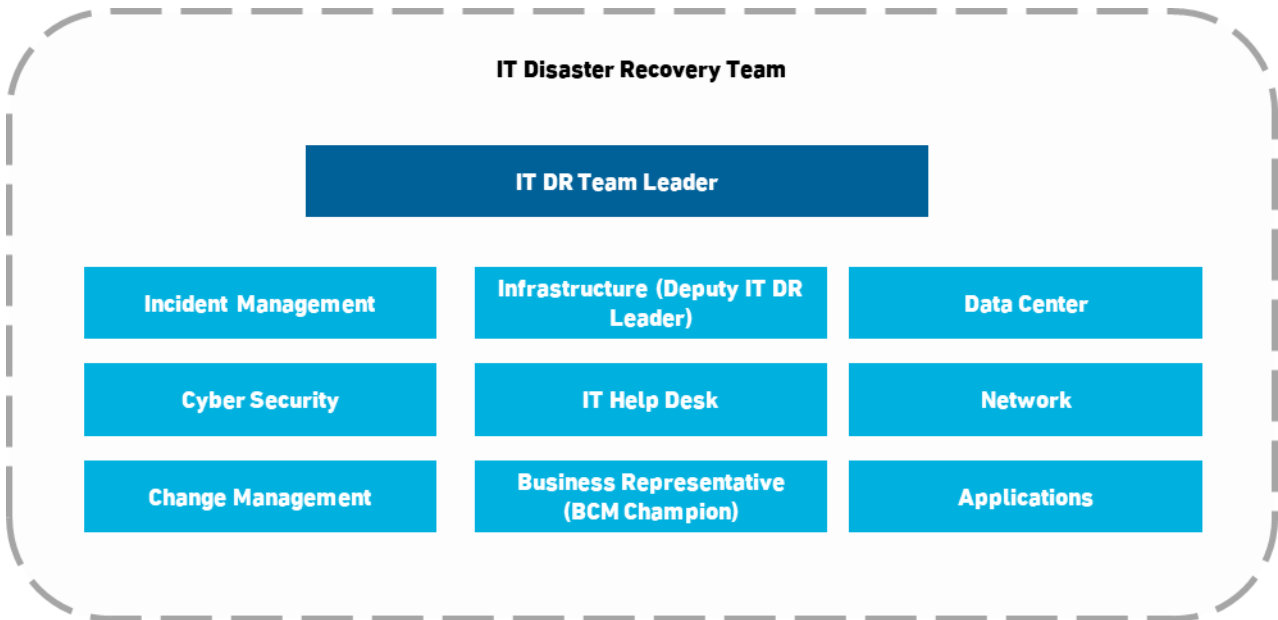


8 حوكمة التعافي من كوارث تقنية المعلومات

1-8 هيكل حوكمة التعافي من كوارث تقنية المعلومات

في حالة وقوع حادث يستلزم تفعيل هذه الخطة (أي حادث تقنية المعلومات الذي أدى إلى عدم توافر / انقطاع خدمات تقنية المعلومات)، سينتقل تركيز إدارة تقنية المعلومات من "العمل على النحو المعتاد" إلى هيكل وأدوار فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات الذي يعمل على استئناف التطبيقات والخدمات الحيوية. ويهدف هذا الفريق إلى العمل من خلال مختلف مراحل عمليات الاستجابة والتعافي والاستعادة.

يتولى مدير تقنية المعلومات قيادة فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات ويتم دعمه بأدوار مختلفة على النحو الموضح في المخطط التالي:



يتحمل فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات مسؤولية استعادة البنية التحتية والأنظمة والتطبيقات الخاصة بالهيئة.

أما ما يتعلق بالتطبيقات والخدمات التي لا تديرها أو تقدمها إدارة تقنية المعلومات، على سبيل المثال الخدمات السحابية التي يستخدمها الموظفون أو أصحاب المصلحة، فيتحمل الإدارات المقدمة لتلك الخدمات مسؤولية التواصل مع مقدمي الخدمات عند انقطاعها وأيضاً توقيع اتفاقيات مستوى خدمة معهم لضمان عدم انقطاعها لمدة تتجاوز أوقات التعافي المستهدفة.





2-8 أدوار ومسؤوليات فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات (الفريق) يرد في الجدول أدناه تفاصيل أدوار ومسؤوليات أعضاء فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات:

أدوار الفريق	مسؤوليات الفريق
قائد الفريق	• قم بتفعيل / إلغاء تفعيل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات وإجراءات التعافي التقنية بناءً على تقييم الحادث والأضرار الصادر عن قائد فريق الاستجابة لحادث تقنية المعلومات. • تأكد من جمع المتخصصين التقنيين اللازمين حسب الحاجة • شارك مع المتعهدين أو غيرهم من المتخصصين (حسب الحاجة) • قَدِّم التوجيه والدعم الشاملين لفريق التعافي من الكوارث أثناء عملية الاستجابة والتعافي والاستعادة. • راقب عملية تعافي واستعادة جميع الخدمات والأنظمة والتطبيقات والأدوات وتأكد من أنها تلبّي زمن التعافي المستهدف والفترة المتقبلة لفقدان البيانات المعتمدين • أحصل على تقارير تحديث الحالة من جميع أعضاء الفريق في مختلف مراحل عمليات التعافي • قَدِّم تقارير تحديث الحالة إلى الرئيس التنفيذي دورياً • أعقد اجتماعات أو جلسات دورية لجمع المعلومات مع الفريق إن سمح الوقت بذلك.
إدارة الحوادث (مدير حوادث تقنية المعلومات)	• أحصل على سجل الحوادث والتفاصيل من الفريق وتأكد من مستوى الحادث بناءً على التقييم الأولي للضرر • أبلغ/صعد الحادث إلى قائد الفريق وأمدّه بالتفاصيل وقَدِّم له توصية بشأن تفعيل الخطة وإجراءات التعافي. • أبلغ قائد فريق إدارة الحوادث (مدير إدارة استمرارية الأعمال) بالحادث وفعل الخطة، وأطلعته على آخر المستجدات • كن جهة الاتصال بين جميع أعضاء الفريق لتنسيق أنشطة إدارة الحوادث والتعافي • قَدِّم تحديثات بشأن الحالة دورياً إلى قائد الفريق • سجل جميع الإجراءات والقرارات المتخذة أثناء عملية التعافي من الكوارث • قم بإجراء تحليل الأسباب الجذرية للحادث • استكمل سجل الحادث في النظام ومسودة تقرير ما بعد الحادث
مركز البيانات	• التوجه إلى غرفة العمليات عند تلقي إشعار بتفعيل الخطة، أو اتصل بمركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات عبر VPN. • تأكد من توفر الموارد الكافية في موقع التعافي من الكوارث. • أبلغ قائد فريق تقنية المعلومات على الفور في حالة وجود أي مشكلات أو صعوبات خلال فترة التعافي. • نظّم الوصول إلى موقع التعافي من الكوارث. • راقب خدمات مركز البيانات بشكل مستمر أثناء وقوع الكارثة • قَدِّم تحديثات بشأن الحالة دورياً إلى قائد الفريق
البيئة التحتية	• التوجه إلى غرفة العمليات عند تلقي إشعار بتفعيل الخطة، أو اتصل بمركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات عبر VPN. • تأكد من سلامة جميع مكونات البنية التحتية المطلوبة وبأنها في حالتها الوظيفية المطلوبة • تأكد من توفر نسخ احتياطية حديثة للنظام وقاعدة البيانات والتطبيقات • أدمج فريق التطبيقات خلال مرحلتَي التعافي والاستعادة • قَدِّم تحديثات منتظمة إلى قائد الفريق
الشبكة	• التوجه إلى غرفة العمليات عند تلقي إشعار بتفعيل الخطة، أو اتصل بمركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات عبر VPN. • تأكد من اتصال موقع التعافي من الكوارث بجميع مقار الهيئة. • نفَّذ إجراءات التعافي الداخلية لأي مكون أو جهاز متضرر. • قَدِّم تحديثات منتظمة إلى قائد الفريق





أدوار الفريق	مسؤوليات الفريق
التطبيقات	- التوجه إلى غرفة العمليات عند تلقي إشعار بتنفيذ الخطة، أو اتصال بمركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات عبر VPN. - نفذ إجراءات التعافي للتطبيقات المتأثرة وقواعد البيانات الأساسية بناءً على توجيهات قائد الفريق - أستبدل التطبيقات المتأثرة بالأجهزة الاحتياطية الموجودة في موقع التعافي من الكوارث - تحقق من جميع البيانات والمعاملات والسجلات وضوابط إدارة الوصول - قم بالتعامل مع جميع المشاكل المتعلقة بالتطبيقات والتي تمت مواجهتها أثناء مرحلتَي التعافي والاستعادة - قدّم تحديثات منتظمة إلى قائد الفريق
مكتب دعم تقنية المعلومات	- تأكد من تسجيل الحادث بالإضافة إلى التفاصيل والتحديثات في النظام وذلك بصفتك قائد الفريق - قم بإجراء تقييم أولي للضرر وحدد مدى خطورة الحادث - أبلغ مدير إدارة الحوادث بالحادث، وقدم له التقييم الأولي للضرر ومدى خطورة الحادث المعني - التوجه إلى غرفة العمليات عند تلقي إشعار بتنفيذ الخطة، أو اتصال بمركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات عبر VPN. - راقب توفر وأداء جميع الخدمات والأنظمة بشكل مستمر وأبلغ قائد الفريق بأي مشاكل. - قدم الدعم لجميع المستخدمين في حالة حدوث مشاكل في الوصول إلى التطبيقات من موقع التعافي من الكوارث
الأمن السيبراني	<u>ما يتعلق بحوادث الأمن السيبراني:</u> - تولي دور مدير الحادث في حال وقوع حادث متعلق بالأمن السيبراني، ونفذ جميع الأنشطة المتعلقة بإدارة الحوادث <u>ما يتعلق بجميع الحوادث التشغيلية:</u> - تأكد من أن جميع الضوابط الأمنية يتم تطبيقها على النحو المناسب في موقع التعافي من الكوارث - تحقق من ضوابط الوصول الإداري وسجل جميع الإجراءات أثناء أنشطة تشغيل التجهيزات الاحتياطية والتعافي والاستعادة - قدم الدعم للموافقة على أي وصول طارئ إلى التطبيقات المختلفة والبنية التحتية الأساسية الخاصة بها
ممثل استمرارية الأعمال	- أحصل على التفاصيل الضرورية للحادث وقم بتأثير الحادث على عمليات الإدارة الحيوية. - ناقش الآثار والمشاكل المحتملة مع مدير الحوادث وحدد الأولويات. - قدم مدخلات للفرق الفنية للمساعدة في تحديد الإجراءات التي يجب اتباعها. - متابعة تقدم تعافي العمليات الحيوية. - أبلغ قائد فريق استمرارية الأعمال بالمستجدات.



9 مراحل التعافي من كوارث تقنية المعلومات

فيما يلي مراحل التعافي الثلاث التي تُشكل عملية التعافي من كوارث تقنية المعلومات:



تتضمن مرحلة الاستجابة إجراء تقييم للأضرار ومدى تأثير الانقطاع ومدى الحاجة لتفعيل فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات، كما تتضمن تقديم تقرير إلى مدير تقنية المعلومات.

تتضمن مرحلة التعافي (التحول والانتقال إلى مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات) تنفيذ الفرق التشغيلية الإجراءات الفنية اللازمة لتسهيل ودعم تعافي البنية التحتية لتقنية المعلومات الحيوية والأنظمة والتطبيقات. ويتمثل دور فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات في هذه المرحلة في التنسيق بين جميع الفرق الفنية وأصحاب المصلحة الآخرين.

وأخر مرحلة في هذه المراحل مرحلة الاستعادة. وتتضمن هذه المرحلة الإجراءات اللازمة لتسهيل استعادة الأنظمة والبنية التحتية إلى حالتها الأصلية من الموقع الأساسي.

1-9 مرحلة الاستجابة

النشاط الرئيس	المسؤولية
تقرير / كشف الحادث	فريق الاستجابة لحوادث تقنية المعلومات (مكتب خدمات تقنية المعلومات)
اطلاع إدارة الحوادث بأخر المُستجَدَات	مكتب دعم تقنية المعلومات
اطلاع مدير تقنية المعلومات بأخر المُستجَدَات	إدارة حوادث تقنية المعلومات
إجراء تقييم الضرر	إدارة حوادث تقنية المعلومات
قرار تفعيل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات	مدير تقنية المعلومات بالتشاور مع الرئيس التنفيذي
إخطار أمين سر فريق إدارة الأزمات (مدير إدارة استمرارية الأعمال)	مدير تقنية المعلومات

توضح هذه المرحلة الإجراءات الأولية التي يجب اتباعها عند اكتشاف حادث وتركز على احتواء واستقرار الموقف بغرض الآتي:

- تحديد أو احتواء الضرر الذي يلحق بالأنظمة والتطبيقات.





- ضمان تواجد الفرق والموظفين المسؤولين عن الاستجابة للحادث
- إجراء تقييم أولي لتأثير الحادث ومدى الضرر وانقطاع خدمات تقنية المعلومات.
- تزويد الإدارة بالتقارير والمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات بشأن أنشطة التعافي والاستئناف اللاحقة.

يلتزم فريق الاستجابة لحوادث تقنية المعلومات (مكتب خدمات تقنية المعلومات) وإدارة الحوادث في هذه المرحلة بتنفيذ الأنشطة الآتية:

- تحديد سبب الحادث.
 - فهم وتحديد الجدول الزمني للحادث
 - تحديد المشكلة وإجراء تقييم للضرر لتحديد مدى الانقطاع وتبعاته والآثار المحتملة في المستقبل القريب.
- تُخطر إدارة الحوادث —بناءً على نتائج تقييم الضرر —مدير تقنية المعلومات الذي يُخطر بدوره الرئيس التنفيذي ويُطلع عليه على المُستجَدَات (عند الحاجة) بشأن الحادث.

تقييم الأضرار

يُجري فريق الاستجابة لحوادث تقنية المعلومات مع إدارة الحوادث تقييمًا للأضرار لتحديد حالة أنظمة تقنية المعلومات المتأثرة بالحادث ولتحديد القدرة على استعادتها من مركز البيانات الرئيسي أو من مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات لمواصلة العمليات الحيوية. ويجب أن يُراعى تقييم الضرر عواملاً أخرى مثل توافر الموظفين والبنية التحتية الداعمة في مركز البيانات مثل الطاقة والإضاءة وتكييف الهواء والأمن المادي وما إلى ذلك.

تفعيل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات

فريق الاستجابة لحوادث تقنية المعلومات (مكتب خدمات تقنية المعلومات) المُستجيب الأول لأي نوع من حوادث تقنية المعلومات.

وستُصعد إدارة الحوادث الحادث إلى مدير تقنية المعلومات بناءً على شدة الحادث ومخرجات تقييم الضرر، والذي سيقدر ما إذا كان سيعلن عن اعتبار هذا الحادث كارثة أم لا.

عند تحديد الحادث:

- يكون فريق الاستجابة لحوادث تقنية المعلومات نقطة الاتصال الأولى والذي يجب عليه إنشاء "سجل الحادث".
- فور تسجيل الحادث، يُراجع فريق الاستجابة للحوادث بتقنية المعلومات الحادث ويُخطر إدارة الحوادث به.
- يجب أن تجري إدارة الحوادث تقييمًا أوليًا للضرر لتحديد مدى خطورة الحادث وتحديد الأولويات.





- يجب أن تناقش إدارة الحوادث نتائج تقييم الضرر مع الفرق ذات الصلة داخل تقنية المعلومات واتخاذ قرار بشأن أفضل مسار للعمل لمعالجة الحادث.
- اطلاع قائد فريق إدارة الحوادث (مدير إدارة استمرارية الأعمال) على آخر مستجدات التطورات المتعلقة بالحادث.
- يجب على إدارة الحوادث إخطار مدير تقنية المعلومات بالحادث بناءً على تأثير الحادث والوقت المطلوب لمعالجة المشكلة مع تقييم الآثار والوقت اللازم لمعالجتها. وإذا قُيّمت إدارة الحوادث وتبين لها أن الحادث سيتم معالجته في فترة زمنية قصيرة ولا يتطلب أي تصعيد إضافي، فسيواصل الفريق مراقبة جهود المعالجة التي تضطلع بها الفرق ذات الصلة.
- سيُقيّم مدير تقنية المعلومات الحادث في حالة تصعيده إليه، وسيقرر ما إذا كان سيُعلن عن هذا الحادث بصفته كارثة متعلقة بتقنية المعلومات وهل ستُفعّل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات أم لا.

من المقرر تغطية ما يلي كجزء من عملية إعلان كارثة تقنية المعلومات وتفعيل الخطة:

- إخطار جميع أعضاء فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات المُخوّل من خلال تنفيذ شجرة الاتصال ([الملحق الأول - فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات - شجرة الاتصال](#)) وأصحاب المصلحة لإبلاغهم على اطلاعٍ بأخر المُستجدّات.
- إخطار قائد فريق إدارة الحوادث (مدير إدارة استمرارية الأعمال) بتفعيل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات.
- إبقاء الإدارة العليا على اطلاعٍ بأخر المُستجدّات.
- الانتقال إلى مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات عند الحاجة
- الاستعداد لنشر الموارد في الموقع الأساسي أو البديل عندما تستدعي الحاجة.
- إبقاء جميع المستخدمين النهائيين على علمٍ بالكارثة والإجراءات.

معايير تفعيل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات

في حالة وقوع حادث تقنية المعلومات يُؤثّر على توافر خدمات وأنظمة تقنية المعلومات، يجب استخدام مصفوفة المخاطر لتقييم ما إذا كان سيتم تفعيل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات وأيضاً يتم الاعتماد على أوقات التعافي المستهدفة في تحديد ذلك.

يجب أن يكون قائد التعافي من كوارث تقنية المعلومات وإدارة الحوادث على دراية بأهمية كل نظام وتطبيق وخدمة والأهمية الزمنية للمستخدمين النهائيين.

قد تكون هناك بعض السيناريوهات التي لن تتطلب تفعيل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات، منها على سبيل المثال الهجمات السيبرانية وتسريب المعلومات الحساسة وما إلى ذلك، ولكن سيتم التعامل مع مثل هذه الحوادث على مستوى استراتيجي.





2-9 مرحلة التعافي

المسؤولية	النشاط الرئيسي	
قائد التعافي من كوارث تقنية المعلومات	قرار تفعيل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات	المدخلات
إدارة الحوادث، فريق الاستجابة لحوادث تقنية المعلومات	تقرير تقييم الضرر	
فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات	تعافي الخدمات من موقع التعافي من كوارث تقنية المعلومات	المخرجات

ترتبط مرحلة التعافي بتعافي التطبيقات والأنظمة وفقاً لزمّن التعافي المستهدف المقابل لها والفترة المتوقعة لفقدان البيانات. وتهدف هذه المرحلة إلى:

- تحديد إجراءات التعافي ذات الصلة وتفعيلها واللازمة لتسهيل ودعم تعافي التطبيقات والأنظمة المحددة ضمن زمن التعافي المستهدف والفترة المتوقعة لفقدان البيانات.
- تنسيق جهود التعافي.
- الحصول على الموارد لاستبدال الأجهزة أو المواد التالفة.
- التنسيق مع أصحاب المصلحة المعنيين.
- إطلاع الإدارة العليا بآخر مستجدات التقدم المحرز في التعافي على النحو المطلوب عن طريق المدير التنفيذي للإدارة التنفيذية للابتكار والتقنية.

تعافي مركز البيانات

يقع مركز البيانات التابع للهيئة في المقر الرئيسي في حي السفارات. وتُوفّر جميع خدمات تقنية المعلومات منه. وفي حالة وقوع حادث يعطل عمليات مركز البيانات بالكامل، فيتم تعافي خدمات الهيئة من موقع التعافي من الكوارث الخاص بها في مبنى شركة نور نت بحي النهضة بالرياض.

يجب أن يحتوي مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات جميع الأنظمة الحيوية والتي تم تحديد خلالها تحليل الأثر على الأعمال والتأكد من القدرة على استعادة الأنظمة الحيوية خلال أوقات التعافي المستهدفة وعدم خسارة البيانات لمدة تتجاوز الفترة المتوقعة لفقدان البيانات.

تعافي التطبيق والنظام





يعتمد تعافي أي تطبيق على هدفين أساسيين:

- زمن التعافي المستهدف - النقطة الزمنية التي يجب فيها تعافي خدمات التطبيقات بعد وقوع كارثة (أو انقطاع الخدمة) من أجل تجنب الأضرار التي تتجاوز حد تقبل المخاطر.
- الفترة المتوقعة لفقدان البيانات - يتم تحديدها من خلال تحليل الأثر على الأعمال على أنها أقصى فترة يمكن تحملها والتي قد يتم فيها فقد البيانات من خدمة تقنية المعلومات بسبب حادث.

مستوى التعافي	زمن التعافي المستهدف	استراتيجية التعافي
المستوى 0	تصل إلى 10 ساعات	• اتباع آلية Active-Passive. • الانتقال إلى مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات يتم بشكل يدوي.
المستوى 1	إلى أسبوع	• يتم نقل البيانات إلى بيئة غير حية في مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات. • لا بد من عمل استعادة للأنظمة وضبط للأعدادات من مركز التعافي قبل تشغيل الأنظمة
المستوى 2	أكثر من أسبوع	• يتم استعادة البيانات والأنظمة خلال وقت الأزمة باستعمال النسخ الاحتياطية

مستوى التعافي	الفترة المتوقعة لفقدان البيانات	استراتيجية التعافي
المستوى 0	تصل إلى 8 ساعات	• النسخ المتماثل غير المتزامن: يتم نسخ البيانات إلى موقع التعافي من الكوارث كل 60 دقيقة إلى ثمان ساعات.
المستوى 1	تصل إلى 8 ساعات	• النسخ المتماثل الدوري: يتم نسخ البيانات إلى موقع التعافي من الكوارث كل 8 ساعات إلى 24 ساعة.
المستوى 2	تصل إلى 8 ساعات	• النسخ المتماثل الدوري: يتم نسخ البيانات إلى موقع التعافي من الكوارث يومياً في نهاية ساعات العمل

يعرض الجدول الوارد أدناه استراتيجية التعافي الخاصة بكل خدمة أو تطبيق أو نظام يتعلق بإدارة التقييم التنفيذي.

الخدمة أو النظام أو التطبيق	زمن التعافي المستهدف	إجراء التعافي	مسؤول التعافي
e-mail	10 ساعات	الانتقال إلى مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات يدوياً	إدارة تقنية المعلومات





الخدمة أو النظام أو التطبيق	زمن التعافي المُستهدف	إجراء التعافي	مسؤول التعافي
EMS Master Server For OSCE	10 ساعات	الانتقال إلى مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات يدويا	إدارة تقنية المعلومات
Mumaris Plus	10 ساعات	الانتقال إلى مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات يدويا	إدارة تقنية المعلومات
Training System	10 ساعات	تعافي الخدمة من خلال موقع التعافي من كوارث تقنية المعلومات باستعمال آخر نسخة احتياطية متوفرة	إدارة تقنية المعلومات
External Portal	أسبوعان	تعافي الموقع الإلكتروني من خلال موقع التعافي من الكوارث من آخر نسخة احتياطية متوفرة	إدارة تقنية المعلومات
Domain Controller	10 ساعات	الانتقال إلى مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات يدويا	إدارة تقنية المعلومات
Matching	10 ساعات	الانتقال إلى مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات يدويا	إدارة تقنية المعلومات
Mumaris+ Integration WSO2	10 ساعات	الانتقال إلى مركز التعافي من كوارث تقنية المعلومات يدويا	إدارة تقنية المعلومات

راجع "الملحق الثاني - إجراءات التعافي" للتعرف على إجراءات التعافي / دفاتر التشغيل / البرامج النصية للتكوين التي ستستخدم لتعافي خدمات وأنظمة وتطبيقات تقنية المعلومات الحيوية.

استراتيجية التعافي من الهجمات السيبرانية

في حالة وقوع حادث يتأثر فيه مركز البيانات بهجوم سيبراني، فلا يُستبعد أن يتأثر مركز بيانات آخر بسبب تكرار البيانات والنسخ الاحتياطي؛ ولن يُعرف مدى ذلك إلا أثناء عملية تقييم الضرر أثناء مرحلة الاستجابة.

سيتم التحقق من جميع أزمنة التعافي المستهدفة والفترات المتوقعة لفقدان البيانات المحددة في هذه الخطة في حالة حدوث مثل هذا السيناريو، وذلك أيضاً في حالة إمكانية استخدام أحدث نسخة احتياطية متوافرة لاستعادتها في بيئة نظيفة متاحة.

سيتم إنشاء بنية تحتية جديدة ونظيفة باستخدام آخر نسخ احتياطية غير متأثرة بالهجوم لمعالجة مثل هذا السيناريو.





يتم هذه الإجراءات مُستقبلاً (بمجرد أن توسع تقنية المعلومات قدراتها في التعافي من الكوارث):

يجب الحفاظ على بنية تحتية جديدة ونظيفة بالإضافة إلى الحد الأدنى من الأجهزة والتخزين في بيئة معزولة لمعالجة مثل هذا السيناريو (مع مراعاة عائد الاستثمار) أو سيتم إنشاء هذه البنية التحتية الجديدة والنظيفة في وقت وقوع الكارثة، باستخدام الاستراتيجيات الآتية:

- النسخ المعدلة: يتم الاحتفاظ بنسخ الأنظمة بانتظام لجميع الأنظمة والتطبيقات والخدمات الحيوية، ويتم تنفيذ ذلك باستخدام أداة إصدارات النظام التي تأخذ نسخ حالة النظام لجميع الأنظمة كلما حدث تغيير في النظام، وعلى أساس دوري محدد، وتخزينها على أنها إصدارات ذات طابع زمني.
- النسخ الاحتياطية للبيانات في وضع عدم الاتصال: يتم الاحتفاظ بنسخ احتياطية للبيانات في وضع عدم الاتصال لجميع تطبيقات الأعمال الحيوية، باستخدام إرشادات الفترة المتقبلة لفقدان البيانات.

يُمكن جعل تعافي الأنظمة والتطبيقات والخدمات الحيوية ممكناً في سيناريو إلكتروني من خلال تعافي أحدث نسخة للأنظمة النظيفة ثم تعافي أحدث نسخة احتياطية للبيانات وذلك بالجمع بين الاستراتيجيات المذكورة أعلاه. ولن تتأثر البيانات بالفيروس أو البرامج الضارة أو الهجمات الإلكترونية نظراً لأنه يتم تخزين النسخ الاحتياطية للبيانات في وضع عدم الاتصال في بيئة خاضعة للرقابة. ورغم ذلك، فإن تحقيق جميع أزمنة التعافي المستهدفة والفترات المتقبلة لفقدان البيانات غير مضمون، نظراً للطبيعة غير المتوقعة للحوادث الإلكترونية.

3-9 مرحلة الاستعادة

المسؤولية	النشاط الرئيسي	
فريق إدارة الحوادث، فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات	تقرير تقييم الضرر	المدخلات
المدير التنفيذي للإدارة التنفيذية لتقنية المعلومات ، فريق إدارة الأزمات	قرار الإدارة العليا لإصلاح مركز البيانات أو إعادة إنشاء مركز جديد في المكان ذاته أو لإنشاء مركز بيانات جديد في موقع جديد	
فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات	الخدمات المستعادة من مركز البيانات الأساسي	المخرجات
مدير تقنية المعلومات	قرار بإلغاء تفعيل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات	
المدير التنفيذي للإدارة التنفيذية للابتكار والتقنية	إخطار الإدارة العليا	

هذه هي المرحلة الأخيرة من التعافي من الكوارث. تتضمن الأنشطة المتعلقة بهذه المرحلة استعادة خدمات تقنية المعلومات وإعادة التطبيقات / الأنظمة المتأثرة والبنية التحتية المرتبطة بها إلى حالة ما قبل الحادث.





يمكن أن تختلف مدة مرحلة الاستعادة من بضع ساعات إلى أشهر، حسب طبيعة الكارثة.

تتمثل الأهداف الأساسية لمرحلة الاستعادة في الآتي:

- إصلاح جميع الأضرار التي لحقت بالموقع الأساسي أو إنشاء مركز بيانات جديد في منشأة بديلة.
- استبدال المحتويات التالفة أو المدمرة من الموقع الأساسي والتي منها الإمدادات والأجهزة والمواد.
- تنسيق الانتقال من المكاتب المؤقتة (في حالة نقلها خلال مرحلة التعافي) إلى الموقع الأساسي أو منشأة بديلة جديدة مناسبة.
- تعافي العمليات العادية في الموقع الأساسي، بدءاً من التطبيقات / الأنظمة غير المهمة لتقليل أي تأثير على الخدمات والأنظمة المهمة.
- إلغاء تفعيل فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات وإجراء تقييم ما بعد الكارثة.

يجب اتباع الخطوات التالية لتعافي قدرات تقنية المعلومات بعد وقوع كارثة:

- في حالة حدوث سيناريو يتأثر فيه المبنى أو الأجهزة، قيّم الضرر لتحديد ما إذا كان يمكن إصلاحه وإعادة العمل منه في نفس الموقع. واستعن بمساعدة من أطراف خارجية إذا دعت الحاجة.
- في حالة عدم القدرة على إصلاح مركز البيانات، لابد من اتباع توجيهات الإدارة العليا لتحديد/ تعيين موقع مركز بيانات بديل والاستراتيجية المطبقة.
- تحديد وبدء تنفيذ طرق التواصل مع الموردين الرئيسيين لاستعادة وإعادة إنشاء مركز البيانات.
- يتم الاطلاع على أدلة التشغيل وأدلة المباني للشروع في عملية الاستعادة للأنظمة والتطبيقات.

إلغاء تفعيل إجراءات التعافي من كوارث تقنية المعلومات

بناءً على طبيعة الحدث ونجاح مرحلة الاستعادة، سيقدر قائد فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات بالتنسيق مع أعضاء آخرين من فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات موعد إلغاء تفعيل الخطة. ولن يتم إلغاء تفعيل الخطة إلا بعد إجراء مراجعة شاملة والتأكد من عدم استمرار أي تأثير سلبي للكارثة وكذلك ضمان استعادة قدرات إدارة تقنية المعلومات إلى حالتها التي كانت عليها قبل وقوع الكارثة.

سيعلن مدير إدارة تقنية المعلومات عن إلغاء تفعيل الخطة، والذي يقوم بدوره بإبلاغ الإدارة العليا بعملية الاستعادة الناجحة لخدمات تقنية المعلومات أولاً بأول.





10 إدارة الخطة

1-10 حفظ الخطة

يجب مراجعة وتحديث خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات دوريًا لضمان استمرار ملاءمتها وكفاءتها وقابليتها للتطبيق وفعاليتها.

وتقع مسؤولية المراجعة والتحديث على إدارة تقنية المعلومات، ولابد من تحديث الخطة عند وجود تغيرات جذرية ومؤثرة تستدعي ذلك.

عند حدوث السيناريوهات التالية لابد من مراجعة مدى الحاجة لتحديث الخطة:

- التغييرات الجوهرية في العمليات أو الهيكل التنظيمي.
- التغييرات الجوهرية في التقنيات/ التطبيقات المستخدمة.
- التغييرات المؤثرة في البيئة التي تعمل فيها الهيئة.
- النتائج التي أثارها عمليات المراجعة الداخلية والخارجية.
- الدروس المستفادة من الحوادث.
- التغييرات التي تم اكتشافها من الإجراءات التصحيحية أو الوقائية.
- التغييرات التي تطرأ على مقدمي الخدمات أو الموردين.
- التغييرات في مواقع المرافق الحالية.
- التغييرات المؤثرة على إجراءات التشغيل.
- بعد إجراء عمليات مراجعة ما بعد الحادث للحوادث التي أدت إلى تفعيل الخطة وبعد الحوادث البسيطة التي قد تشير إلى وجود أوجه قصور في قدرات الاستجابة.

بالإضافة إلى ذلك، تؤدي أيضًا عمليات نقل أو ترقية أو استقالة موظفي الإدارة أو الموظفين المكلفين بمسؤوليات التعافي من الكوارث إلى إحداث تغييرات في خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات.

2-10 التدريب والتوعية

تؤهل برامج التدريب والتوعية الفرق المعنية للقيام بأدوارها أثناء وقوع سيناريوهات الكوارث وتعزز المهارات المطلوبة باستمرار لإعداد وتنفيذ والالتزام ببرنامج التعافي من كوارث تقنية المعلومات.

3-10 اختبار الخطة

يجب اختبار هذه الخطة دوريًا. ويجب أن تنسق إدارة تقنية المعلومات عمليتي اختبار الخطة وتوثيق النتائج.

تتمثل أهداف الاختبار فيما يلي:

- التأكد من صلاحية الخطة والإجراءات المذكورة فيها.





- التأكد من أن الموظفين المعنيين على دراية بأدوارهم أثناء حدوث الانقطاعات.
 - تحديد ما إذا كانت المسؤوليات والمهام والإجراءات كافية لدعم استراتيجيات التعافي المحددة وتحقيق زمن التعافي المستهدف والفترة المتقبلة لفقدان البيانات.
 - تحديد ما إذا كانت المعلومات والإجراءات الموثقة في الخطة دقيقة ويمكن تفعيلها.
- يُعد الاختبار الطريقة الوحيدة للتأكد من أن خطوات التعافي الموثقة كاملة ويمكن تفعيلها. ويجب على الهيئة ضمان توعية موظفيها وتدريبهم على الأدوار التي يؤدونها في أنشطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات.
- يرد فيما يلي أنواع الاختبارات التي يمكن تفعيلها لتنفيذ اختبار خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات إلى جانب شرح لعملية وأهداف الاختبار:

نوع الاختبار	الوصف
تدريب المحاكاة وتدريب المعاينة	يتحقق نوع التمرين من وثائق الخطة والخطوات التي يجب على الموظفون أو الفرق استخدامها نظرياً ويتضمن هذا النوع من التمرين عادةً مناقشة جماعية لتحديد مدى فعالية الإجراءات عند تفعيلها على الخطة والأهداف. ويتم تدريب المحاكاة على نحو معتاد في الحالات التالية: • عند إجراء مراجعة أولية للخطط الجديدة. • عند إضافة خطط جديدة أو تغييرات رئيسية في الخطط الحالية. • عند حدوث تغييرات جوهرية في إجراءات التشغيل الموحدة. يتم افتراض سيناريو تعطل خدمات تقنية المعلومات وينفذ فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات "فريق المعاينة" خطته والمهام المُسندة إليه في هذا التدريب.
التدريب المحدود	يحدد هذا الاختبار ما إذا كانت الموارد اللازمة (الأجهزة والبرامج والموارد البشرية وما إلى ذلك) متوفرة، ويتم توفير قوائم أرقام هواتف حديثة في الخطة وتوفير نسخة من الخطة والوثائق الضرورية المستخدمة وقت الانقطاع. ويكون هناك قائمة Checklist للتأكد من وجود كل الموارد اللازمة.
المحاكاة	تحاكي الهيئة خلال هذا الاختبار سيناريو الكارثة. وينبغي أن يأخذ السيناريو في الاعتبار الغرض من الاختبار والأهداف ونوع الاختبار والتوقيت والجدولة والمدة والمشاركين في الاختبار والواجبات والقيود والافتراضات وخطوات الاختبار. يمكن أن يشمل الاختبار إجراءات الإشعار وإجراءات التشغيل المؤقتة وعمليات النسخ الاحتياطي والتعافي. وينبغي اختبار العناصر التالية بدقة أثناء المحاكاة: • الأجهزة والبرامج والموظفين والبيانات والاتصالات الصوتية • الإجراءات والإمدادات والنماذج والوثائق • المرافق (الكهرباء والتكييف والتدفئة والتهوية) • تجهيز الموقع البديل. قد يتم الاستغناء عن بعض العناصر في مثل هذه الاختبارات بهدف توفير التكلفة (على سبيل المثال السفر ونقل المعدات وغيرها من الأمور المكلفة).
المحاكاة على مستوى الهيئة	تُفَعَّل المحاكاة على مستوى الهيئة خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات بالكامل. ومن المحتمل أن يكون هذا الاختبار مكلفاً ويمكن أن يعطل سير العمليات العادية، وبالتالي ينبغي تطبيقه بحذر ومراجعة المخاطر التي قد تنجم عن مثل هذه الاختبارات عن طريق إدارة المخاطر المؤسسية. من المتوقع حدوث الغير متوقع في مثل هذه الاختبارات، وقد يترتب على مثل هذه الاختبارات تغييرات كبيرة في الخطة وإجراءات التعافي.



يجب اختبار هذه الخطة سنوياً. ويجب إجراء الاختبارات / عمليات المحاكاة بما يتماشى مع مرحلتَي التعافي والاستعادة في هذه الخطة وتوثيق النتائج.





11 الملاحق

الملحق الأول - فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات - شجرة الاتصال

اسم الموظف	النوع	المسمى الوظيفي	دوره في التعافي من كوارث تقنية المعلومات	معلومات جهة الاتصال
هيثم القحطاني	أولي قائد فريق إدارة حوادث تقنية المعلومات	رئيس قسم مركز البيانات	الخوادم المادية والافتراضية	966536665461+
باسل مسفر الدوسري	ثانوي	مدير الشبكات وأمن تقنية المعلومات	الخوادم المادية والافتراضية والشبكات & الحماية	966559955568+
احمد خليل عاطف	أولي	اخصائي اول شبكات وأمن تقنية معلومات	الشبكات وأنظمة الحماية	966562178512+
علي عبد الرحمن المحمد	أولي	أخصائي أنظمة أول	الخوادم المادية والافتراضية	966532677708+
محمد بركة	أولي	اخصائي أنظمة أول	الأنظمة	966553346876+
خالد الدوسري	ثانوي	مدير التشغيل	الأنظمة	966554445225+
عبدالله المطيري	أولي	مدير التطبيقات	التطبيقات	966566207807+
محمد بن جريان	ثانوي	المدير العام للتطبيقات	التطبيقات	966505220216+





الملحق الثاني - إجراءات التعافي

إجراءات التعافي في حال وقوع حادثه في أحد الأنظمة او الأنظمة المذكورة في الخطة:

الحادثة	الاجراء
تعطل في نظام البريد الالكتروني Exchange	تطبيق الإجراءات المذكورة في النموذج " Procedure of restoring a backup of the Server "
تعطل احدى أنظمة قواعد البيانات	تطبيق الإجراءات المذكورة في النموذج " إجراءات استعادة قواعد البيانات "
تعطل في احد مزودات الطاقة الخاصة بالخوادم	التواصل مع المورد وطلب مزود طاقة جديد بشكل عاجل بحسب اتفاقية مستوى الخدمة
تعطل في أجهزة الشبكات او الحماية	التواصل مع المورد وطلب الجهاز البديل بحسب الضمما بأسرع وقت
تعطل في أحد دوائر الانترنت او الاتصال	التواصل مع مزود الخدمة لحل المشكلة بأسرع وقت

الملحق الثالث - معلومات الاتصال بالموردين

اسم المورد	جهة الاتصال	معلومات التواصل
شركة نورنت خالد ياسين	مدير الحساب بنورنت	966595300724+
Call Center	مركز الاتصال	966114728970+
شركة MDS	مدير الحساب / وسام	966565614414+
شركة Dell	مدير الحساب / مالك النجار	966569948556+
شركة Rubrik	مدير الحساب / أمجد	966535420813+



استراتيجية استمرارية الأعمال



الاعتمادات

المهمة	الاسم / المنصب	التاريخ	التوقيع
إعداد	مدير إدارة استمرارية الأعمال أ. عبدالله راضي المحمد صالح	2023/04/02	Abdullah Almohammedsalem
إطلاع	المدير العام للحوكمة والمخاطر والالتزام أ. محمد سعد العروان	2023/04/09	
إطلاع	الرئيس التنفيذي للتطوير والتميز المؤسسي أ. محمد ناصر الثنيان	2023/04/16	
توصية	اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال		
اعتماد	سعادة الأمين العام أ. د. أوس بن إبراهيم الشمسان		

إدارة الإصدارات

الإصدار	التاريخ	إعداد
1.00	2023/04/21	فريق إدارة استمرارية الأعمال

سجل المراجعات

الإصدار	تاريخ المراجعة	سبب المراجعة	المراجع

سجل التغييرات

الإصدار	الأقسام التي تم تغييرها	الوصف	سبب التغيير

جدول المحتويات

1	مقدمة	5
2	الرؤية والرسالة	5
3	الأهداف الاستراتيجية	6
4	نطاق استراتيجية استمرارية الأعمال	7
5	إجراءات استمرارية الأعمال	7
6	مسؤوليات استمرارية الأعمال	7
7	التدريب	8
8	إجراءات المراجعة	8
9	الموارد اللازمة لتحقيق الاستراتيجية	9
9	الكادر البشري:	9
9	المباني:	9
9	التقنية:	9





1 مقدمة

الهيئة السعودية للتخصصات الصحية والتي سيتم الإشارة لها لاحقاً بالهيئة تقدم العديد من الخدمات للمجتمع الصحي والتي تعتبر ذات أهمية عالية. وأي تعطل في تقديم تلك الخدمات والمنتجات له الأثر البالغ الخطورة. ومن هنا يتوجب اتخاذ كافة الإجراءات وتبني أفضل الممارسات لخفض احتمالية وقوع حوادث معطلة أو تخفيف الآثار المترتبة في حال تحتم تعطل تقديم تلك الخدمات. بالإضافة إلى الأهمية البالغة في وجود القدرة على الاستمرار في تقديم الخدمات الحيوية، فإن مجلس المخاطر الوطني وجهات محلية تشريعية أخرى تنص على ضرورة تعزيز القدرة على الحفاظ على الخدمات المقدمة بنسب مقبولة في حال وقوع حوادث أو أزمات.

2 الرؤية والرسالة

إستراتيجية تطوير خطط استمرارية الأعمال تتمثل في النقاط التالية:

- إدارة الحوادث وخطط الاستجابة لهم يُشكّلون القاعدة الداعمة للممكنات الأساسية لتقديم الخدمات الحيوية. وتلك الخطط عبارة عن مستندات تشغيلية مصممة لتمكين ودعم ذوي الصلاحية خلال أوقات وقوع الحوادث والمعطلات. وتحدد الخطة الأولويات وقنوات التواصل لتمكين الحصول على الاستجابة المثلى لكل خدمة ذات ارتباط بإحدى العمليات الحيوية المنصوص عليهم بخطط استمرارية الأعمال. بالإضافة إلى وجود خطط استجابة لحوادث ذات طابع عام وذلك بالاعتماد على احتمالية وقوع الحادث أو مدى أثره على الهيئة مثل حدوث جائحة وتفشي الأوبئة، انقطاع في الخدمات الرئيسية كالماء والكهرباء والاتصالات.
- يتم الاستعانة بمبادئ تحليل مدى تأثير الأعمال BIA في تطوير خطط استمرارية الأعمال وذلك عن طريق تقييم المخاطر والتهديدات الرئيسية والخدمات الحيوية على المستوى المؤسسي والخدمات التشغيلية ليتم تحديد الفترة القصوى المسموح بها للانقطاع (MTPD) والذي من شأنه تحديد التدابير الوقائية التي يتوجب تطويرها.





3 الأهداف الاستراتيجية

الهدف من استراتيجية استمرارية الاعمال هو ضمان موائمة ودعم اعمال إدارة استمرارية الأعمال مع توجهات الهيئة واستراتيجيتها في توقع المخاطر والتهديدات لغرض التخفيف من آثارهم السلبية في حال وقوعوا والتأكد من تطوير خطط مرنة تسمح بالتعافي خلال أوقات تعافي مقبولة. بالإضافة إلى دعم رؤية 2030 والتحول الصحي. وتلك الخطط يتم اختبارها بشكل دوري للتأكد من فعاليتها وكونها محدثة دائما للتقليل من آثار الانقطاعات والأعطال الغير متوقعه حدوثها والتي من شأنها إلحاق أضرار جسيمة بالإجراءات الحيوية. تم تحديد الأهداف الاستراتيجية والتي سيتم العمل عليها على مدى خمس سنوات، ليتسنى للهيئة الوصول إلى المستوى المطلوب من نضج عمليات وممارسات استمرارية الأعمال بالإضافة إلى الالتزام بالمعايير العالمية والتشريعات المحلية وهي كالتالي:





حيث يتم مراعاة المتطلبات التشريعية والتحديثات الدورية لمعايير استمرارية الاعمال، وما تنص عليه سياسة استمرارية الاعمال على ان يتم التأكد من اختبار الخطط بشكل دوري للتأكد من فعاليتها وكونها محدثة دائما للتقليل من آثار الانقطاعات والأعطال الغير متوقعه حدوثها والتي من شأنها إلحاق أضرار جسيمة بالإجراءات الحيوية.

4 نطاق استراتيجة استمرارية الأعمال

تغطي استراتيجة استمرارية الأعمال جميع الأعمال الحيوية والرئيسية للهيئة بما في ذلك الاعمال الداعمة والتي تمكن الأعمال الرئيسية من ان يتم إنجازها. بالإضافة إلى تغطية الأطراف الخارجية ذوي العلاقة لضمان دوام قدرتهم على تقديم الخدمات والالتزام باتفاقية مستوى خدمة يتماشى مع تطلعات أصحاب المصلحة.

استراتيجية استمرارية الأعمال هي عبارة عن جزء من الاستراتيجية العامة للهيئة وبهذا فإنه لا يوجد أي تعارض ما بين توجهات الهيئة واستمرارية الأعمال، بل هي عبارة عن محطات استراتيجية تخص إدارة استمرارية الأعمال تم إيضاح تفاصيلها ليتم تمكين الاستراتيجية العامة للهيئة وتوضيح المنهجية المتبعة.

5 إجراءات استمرارية الأعمال

إجراءات استمرارية الأعمال تتمحور حول تحديد نقاط الضعف بشكل استباقي والتحديات المحتمل مواجهتها وتقديم الحلول المقترحة للتخفيف من حدة الآثار السلبية فور وقوع معطل. الإجراءات تتبع منهجية PDCA التخطيط، التفعيل، التحقق، والتصحيح. وهي عبارة عن عملية مستمرة من تقييم المخاطر المحيطة بالعمليات الحيوية ومراجعة أولويات التعافي خلال خط الزمن منذ حدوث الحادث إلى العودة إلى الأعمال بشكلها الطبيعي.

6 مسؤوليات استمرارية الأعمال

لا تنحصر مسؤوليات وتطبيق مفاهيم استمرارية الأعمال على فرد او منصب، بل هي مسؤولية الجميع وتخص جميع الخدمات ويجب التأكد من وجود القدرة على التصدي للحوادث المعطلة. فهناك القائمين





على برنامج استمرارية الأعمال والمهتمين بتطوير البرنامج والتنسيق بين الوحدات الإدارية والأطراف المعنية وتنفيذ إجراءات البرنامج. ومن ثم يأتي دور أفرقة التصدي للحوادث والمسؤولون عن تعافي الإجراءات.

خلال أوقات التعطل وانقطاع الخدمات، يجب ان يكون هناك فريق تصدي مؤسسي يُعنى بالإشراف والمراقبة العامة على الوضع ليتم التعافي بأسرع وقت ممكن والتصعيد إذا لزم الأمر وهذا الفريق يجب أن تكون لديه كافة المعلومات التي تمكنه من اتخاذ القرار ومعرفة مجرى الأمور في حال لم يتم التعافي في كل مستوى بالشكل المطلوب.

توجد أفرقة على مستوى الإدارات تُعنى بخدمات مخصصة ومسؤولة عن التصدي وتعافي تلك الخدمات بإتباع خطة الاستجابة للحوادث الخاصة بهم. وترتبط تلك الأفرقة بفريق التصدي المؤسسي ليتم إطلاع كافة ذوي العلاقة والمحتمل تأثرهم بالحادث لضمان جهوزيتهم واستعدادهم لتفعيل خطط استمرارية الأعمال إن لزم الأمر.

7 التدريب

جميع أعضاء أفرقة التصدي والتعافي يجب أن يخضعوا للتدريب والتمارين بشكل سنوي كما تنص عليه سياسة استمرارية الاعمال، وذلك لضمان قدرتهم على فهم كيفية كتابة وتحديث الخطط بالإضافة إلى تفعيلها.

8 إجراءات المراجعة

جميع الخطط المطورة تخضع للمراجعة بشكل سنوي لضمان ان محتواهم لا يزال مناسب وذو صلة وثيقة بطبيعة الأعمال وقابل للتطبيق. أما فيما يتعلق بخطط الاستجابة للحوادث فقد تحتاج إلى مراجعة وتحديث كل ستة أشهر وذلك فقط للخدمات ذات التغيرات المستمرة وخلال أوقات متقاربة. والقاعدة الرئيسية لتحديث الخطط هي عند وجود تغيير جذري وإلا يتم الاعتماد على المراجعة والتحديث بشكل سنوي.





9 الموارد اللازمة لتحقيق الاستراتيجية

الكادر البشري:

يتوجب على الإدارات تطبيق مبادئ التعاقب الوظيفي لكي يتم ضمان وجود موظفين أكفاء ومدربين قادرين على تحمل مهام تشغيل الأعمال الحيوية وتعافيها في حال وقوع حوادث معطلة.

المباني:

تعتمد الهيئة في أداء أعمالها على عدة مباني وفروع إقليمية وبهذا فإن الهيئة لديها القدرة على استئناف العمل في حال وقوع حوادث معطلة من مواقع جغرافية أخرى. وتتبنى الهيئة منهجية العمل عن بعد والتي تمكن الموظفين من العمل من أي موقع جغرافي وفي حال قام الموظف بالانتقال لأحد مباني الهيئة الأخرى فإنه يستطيع استئناف عمله دون أي معوقات وذلك لكون الموظفين يمتلكون حاسب شخصي محمول.

التقنية:

تعتمد الهيئة في أداء أعمالها على مركز بيانات رئيسي، ولكنها لا تملك مركز للتعافي من كوارث تقنية المعلومات في الوقت الراهن لكنها تعمل على مشروع إتاحة الأنظمة التقنية والبيانات الرئيسية من خلال مركز بيانات ثانوي عن طريق مزود خدمة موقع مشترك (Co-Location) يتم خلاله تشغيل خوادم خارجية والاحتفاظ بالبيانات كنسخة احتياطية بالموقع المشترك بالإضافة إلى إتاحة بعض الخدمات عن طريق الحوسبة السحابية.

تمتلك الهيئة أحدث وسائل التخزين الاحتياطي للبيانات والأنظمة Rubrik والتي عن طريقها يتم أخذ نسخ احتياطية للبيانات من عدة أنظمة بالإضافة إلى أخذ نسخ احتياطية للأنظمة بشكل كامل مما يساعد في عملية استعادة الأنظمة في حال وقوع حادث معطل.

ونظرا لطبيعة أعمال الهيئة فإن الأعمال الورقية أو اليدوية أصبحت غير ممكنة كحلول بديلة ولهذا يتم الاستعانة بأحدث أنظمة الحماية والنسخ الاحتياطية وإنشاء مركز للتعافي من كوارث تقنية المعلومات وجميعهم استراتيجيات لدعم استمرار تقديم المنتجات والخدمات الخاصة بالهيئة لكافة الأطراف المعنية.

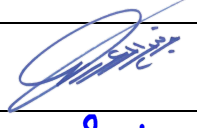


نظام ادارة استمرارية الأعمال وإطار عملها





الاعتمادات

المهمة	الاسم / المنصب	التاريخ	التوقيع
إعداد	فريق إدارة استمرارية الأعمال	2022/01/01	<i>Abdullah Almohammedsaleh</i>
مسؤول	مدير إدارة استمرارية الأعمال أ. عبدالله راضي المحمد صالح	2022/01/01	<i>Abdullah Almohammedsaleh</i>
إطلاع	المدير العام للحوكمة والمخاطر والالتزام أ. محمد سعد العروان	2023/01/01	
اعتماد	اللجنة التوجيهية لاستمرارية الاعمال		

إدارة الإصدارات

الإصدار	التاريخ	تاريخ المراجعة القادم	سبب التحديث/المراجعة
1.00	2022/01/01	2024/01/01	نسخة أولى.

سجل المراجعات

الإصدار	تاريخ المراجعة	سبب المراجعة	المراجع	المعتمد



جدول المحتويات

5.....	المقدمة.....
5.....	1.1 الهدف.....
5.....	1.2 النطاق.....
5.....	1.3 السياق.....
5.....	1.4 نبذة عن مفهوم إدارة استمرارية الأعمال.....
5.....	1.4.1 ما هي إدارة استمرارية الأعمال؟.....
6.....	1.4.2 ما هو نظام استمرارية الأعمال؟.....
7.....	2 إطار عمل استمرارية الأعمال.....
7.....	2.1 تحديد العوامل الداخلية والخارجية.....
7.....	2.2 تحديد الأطراف المعنية.....
8.....	2.3 فهم احتياجات ومتطلبات الأطراف المعنية.....
9.....	3 القيادة.....
9.....	3.1 التزام الإدارة العليا وسياسة استمرارية الأعمال.....
9.....	3.2 الأدوار والمسؤوليات والسلطات التنظيمية.....
10.....	4 التخطيط.....
10.....	4.1 الإجراءات المتخذة للتصدي للمخاطر والاستفادة من الفرص.....
10.....	4.2 الأهداف العامة لنظام إدارة استمرارية الأعمال.....
11.....	4.3 خطط مخصصة لتحقيق الأهداف العامة لاستمرارية الأعمال.....
11.....	4.4 مؤشرات ومقاييس الأداء الرئيسية.....
13.....	5 الدعم.....
13.....	5.1 الموارد والكفاءات.....
13.....	5.2 التوعية.....
13.....	5.3 التواصل.....
14.....	5.4 المعلومات المؤتقة.....
15.....	6 قسم التشغيل.....
15.....	6.1 التخطيط التشغيلي والمراقبة.....
15.....	6.2 تحليل مدى تأثير الأعمال وتقييم المخاطر.....



15	6.2.1	تحليل مدى تأثر الأعمال
16	6.2.2	تقييم المخاطر
17	6.3	استراتيجية استمرارية الأعمال
18	6.4	وضع وتنفيذ إجراءات استمرارية الأعمال
19	6.5	هيكل الاستجابة للآزمات والحوادث
19	6.5.1	خطة الاستجابة للحوادث
20	6.5.2	خطة إدارة الآزمات
20	6.5.3	خطة التواصل أثناء الآزمات
21	6.5.4	خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات
21	6.5.5	خطة استمرارية الأعمال
22	7	التوعية والتدريب
22	7.1	خطة التدريب
24	8	الاختبارات
24	8.1	خطة اختبارات استمرارية الأعمال
26	9	تقييم الأداء
26	9.1	المراقبة والقياس والتحليل والتقييم
26	9.1.1	تقييم إجراءات الاستمرارية
26	9.1.2	التدقيق الداخلي / الخارجي
27	9.1.3	مراجعة الإدارة
27	9.1.4	اللجنة التوجيهية لاستمرارية الاعمال
28	10	التحسين المستمر
28	10.1	إجراءات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
28	10.2	التحسين المستمر
30	11	المصطلحات والتعريفات





المقدمة

1.1 الهدف

يُمثّل نظام ادارة استمرارية الأعمال وإطار عملها الوثيقة التي تحدد الطريقة التي يتم من خلالها إدارة وتنظيم استمرارية الأعمال على مستوى الهيئة وتعرض العملية الشاملة المتعلقة بتحقيق التزامات إدارة استمرارية الأعمال.

1.2 النطاق

تُفَعّل الوثيقة على جميع أنشطة البرنامج المتبعة في الهيئة. ويتمثل النطاق فيما يلي:

- تحديد نظام ادارة استمرارية الأعمال
- وضع الإطار العام لبرنامج استمرارية الأعمال.
- تحديد المكونات الرئيسية لدورة حياة برنامج استمرارية الأعمال.

1.3 السياق

تتبنى الهيئة إدارة استمرارية الأعمال وذلك لتعزيز قدرات الصمود. ويقوم كل من نظام إدارة استمرارية الأعمال وإطار عملها مع سياسة استمرارية الأعمال بتوضيح مختلف عناصر برنامج استمرارية الأعمال وعملياته وإجراءاته الضرورية التي سيتم إنشاؤها وتنفيذها والالتزام بها لضمان تحقيق برنامج استمرارية الأعمال لأهدافه. ويعمل نظام إدارة استمرارية الأعمال بالتوافق مع منهجية (التخطيط، التنفيذ - التفعيل، التحقق، التصحيح).

هذا وقد أُعدّت هذه الوثيقة لضمان امتثال برنامج استمرارية الأعمال الذي تتبعه الهيئة للضوابط المعمول بها بموجب ما يلي:

- المعيار العالمي 22301: 2019 المتعلق بالأمن والصمود - أنظمة إدارة استمرارية الأعمال - المتطلبات.
- هيئة الحكومة الرقمية.
- الهيئة الوطنية للأمن السيبراني - ضوابط الأمن السيبراني الأساسية وضوابط الأمن السيبراني للأنظمة الحيوية (صمود الأمن السيبراني)

1.4 نبذة عن مفهوم إدارة استمرارية الأعمال

1.4.1 ما هي إدارة استمرارية الأعمال؟

هي منهجية إدارية شاملة تحدد التهديدات المحتملة التي قد تهدد إحدى المؤسسات والآثار التي قد تتسبب فيها تلك التهديدات على العمليات، إذا ما حدثت. وتشرف هذه العملية الإدارية على إنشاء إطار لتعزيز صمود المنظمة مع التمتع بالقدرة على الاستجابة الفعالة التي تحمي مصالح وسمعة الأطراف المعنية.



1.4.2 ما هو نظام استمرارية الأعمال؟

يُقصد به النظام الشامل للإدارة الذي ينشئ استمرارية الأعمال وينفذها ويشغلها ويرصدها ويراجعها ويحافظ عليها ويحسنها باستمرار.





2 إطار عمل استمرارية الأعمال

لتحديد إطار الإدارة يستلزم فهم طبيعة أعمال الهيئة لتحديد الإجراءات الحيوية والمؤثرات التي قد تتسبب بتعطل سير العمل:

2.1 تحديد العوامل الداخلية والخارجية

يعتمد برنامج استمرارية الأعمال الفعال على كل من العوامل والمسائل الداخلية والخارجية التي تؤثر على استمرارية العمليات. وينبغي مراعاة العوامل التالية عند فهم الإطار:

- الهيكل التنظيمي المتبع في الهيئة والدور والمسؤوليات.
- خدمات الهيئة وعملياتها وأنشطتها ومواردها وشراكاتها وسلسلة إمدادها.
- القدرات من حيث المباني والأجهزة والتقنيات والموارد البشرية والأطراف الخارجية وغيرها من المتطلبات مثل الاتصالات والنقل وما إلى ذلك.
- نظم المعلومات وسلاسل سير المعلومات وعمليات صنع القرار.
- العلاقات القائمة مع الأطراف المعنية وتصوراتهم وقيمهم (الداخلية والخارجية).
- المخاطر العامة التي ترغب الهيئة في تحملها.
- الأولويات والأهداف والاستراتيجيات / الخطط القائمة لتحقيقها.
- الفرص المستقبلية المتعلقة ببرنامج استمرارية الأعمال.
- تصورات الهيئة وقيمها وثقافتها.
- سمعة الهيئة.
- المعايير والنماذج المرجعية المعتمدة، مثل المعايير الوطنية الموحدة ومواصفة أيزو 22301.
- البيئة القانونية والتنظيمية.
- العوامل السياسية والاجتماعية والثقافية والمالية، والتقنية، والاقتصادية، والطبيعية.
- الدوافع والاتجاهات الخارجية الرئيسية التي لها تأثير على أهداف وعمليات الهيئة.

2.2 تحديد الأطراف المعنية

الطرف المعني يُقصد به، في إطار الهيئة، أي كيان أو مجموعة أو شخص يمكن أن يؤثر على أنشطة استمرارية الأعمال في الهيئة أو يتأثر بها. ويمكن أن تشمل تلك الأطراف المعنية ما يلي:

- الهيئات الحكومية / الجهات التنظيمية
- خدمات الطوارئ (الدفاع المدني والهلل الأحمر وما إلى ذلك)
- الإدارات والعمليات الداخلية
- الموظفون وأسرهم
- العملاء والمرشحو
- وسائل الإعلام
- الموردون والشركاء





يتوجب أن تجري إدارة استمرارية الأعمال مقابلاتٍ مع الإدارة العليا وأن تعقد ورش عمل مع الإدارات ذات الصلة لضمان استخدام أي وثائق أو معلومات مماثلة بغية تحديد الأطراف المعنية.

2.3 فهم احتياجات ومتطلبات الأطراف المعنية

يجب تحديد متطلبات الأطراف المعنية وأخذها بعين الاعتبار عند إنشاء برنامج استمرارية الأعمال. وقد تعقد إدارة استمرارية الأعمال ورش عمل مع المديرين العامين والمديرين التنفيذيين من كل وحدة إدارية وذلك لفهم احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة المعنيين وللتعرف عليهم. ويُمكن توحيد وتقديم هذه العناصر إلى اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال في وقتٍ لاحق.

احتياجات ومتطلبات الأطراف المعنية قد لا تكون ملزمة أو موثقة رسميًا. ويجب مراعاة أنه في حال توثيق تلك المتطلبات أن يتم أخذ أي متطلبات إضافية تنطوي عليها بعين الاعتبار. ويجب تحديد الطرف (الأطراف) المسؤولة عن الامتثال لتلك المتطلبات من أجل تلبية المتطلبات وذلك فور تحديدها بوضوح. وستتواصل الهيئة بعد ذلك مع الأطراف المعنية الداخلية والخارجية ذات الصلة للتأكد من أن الأطراف المتأثرة بأنشطة وعمليات وخدمات الهيئة على دراية بدورهم في ضمان الامتثال لمتطلبات برنامج استمرارية الأعمال.



3 القيادة

3.1 التزام الإدارة العليا وسياسة استمرارية الأعمال

تبرهن سياسة استمرارية الأعمال على التزام الإدارة العليا بوضع أسس تطبيق برنامج استمرارية الأعمال. وتحدد السياسة مدى قابلية تطبيق النظام ونطاق استمرارية الأعمال بالإضافة إلى توضيح أهداف برنامج استمرارية الأعمال الوارد تفصيلها في [القسم 2-7 "أهداف برنامج استمرارية الأعمال"](#).

يجب إبلاغ متطلبات سياسة برنامج استمرارية الأعمال لجميع الموظفين الذين يؤدون دورًا في برنامج استمرارية الأعمال في الهيئة، بحيث يجب توعيتهم بمحتوياتها ومدى أهميتها بالنسبة للهيئة.

يجب أن تبرهن الإدارة على جميع المستويات على التزامها بإنشاء برنامج استمرارية الأعمال وتنفيذه وتقييمه وتحسينه باستمرار وتخصيص الموارد الكافية لتنفيذ الأنشطة المطلوبة.

3.2 الأدوار والمسؤوليات والسلطات التنظيمية

يجب أن توفر إدارة الهيئة جميع الموارد اللازمة بما في ذلك الموارد البشرية والبنية التحتية والتقنية والموارد المالية الضرورية لإنشاء برنامج استمرارية الأعمال وتنفيذه والالتزام به وتحسينه. يتعين على الإدارة لتحقيق هذه الغاية أن تضطلع بما يلي:

- تعيين وتكليف موظفين في الأدوار الرئيسية المحددة في حوكمة برنامج استمرارية الأعمال.
- ضمان توفير عدد كافٍ من الموظفين والموارد والميزانية لإدارة استمرارية الأعمال لتمكينها من وضع برنامج استمرارية الأعمال وتنفيذه والتدريب عليه وتقييمه وممارسته والالتزام به.
- تخصيص ميزانية كافية لتنفيذ والالتزام باستراتيجيات التعافي سنويًا وتقديم دعمها في تنفيذ القرارات الرئيسية التي تتخذها إدارة استمرارية الأعمال في الهيئة.



4 التخطيط

4.1 الإجراءات المتخذة للتصدي للمخاطر والاستفادة من الفرص

المخاطر لها طبيعة متأصلة وديناميكية في جميع جوانب الأعمال، والهيئة تدرك أن جميع الأنشطة تنطوي على عنصر خطر مرتبط بها. ولا بُدّ من إدارة المخاطر على جميع مستويات الهيئة نظراً لتنوع طبيعة أعمال وعمليات الهيئة. وتسعى الهيئة جاهدةً إلى الاستفادة من الفرص وإدارة المخاطر من أجل حماية أو تعزيز مكانتها من حيث الإيرادات وكفاءة الأصول ومتطلبات الصحة والسلامة والمجتمع والبيئة. وبالتالي تلبية توقعات أصحاب المصلحة بما يتماشى مع رؤيتها. هذا وتلتزم الهيئة بتضمين إدارة استباقية للمخاطر والفرص في الثقافة التنظيمية. يجب وضع ضوابط مناسبة وتنفيذها ورصدها دورياً لضمان معالجة وإدارة المخاطر إدارةً مناسبة. ويجب رصد فعالية إدارة المخاطر ومراجعتها والإبلاغ عنها في ضوء مجموعة من مقاييس الأداء المحددة. يجب على مدير إدارة استمرارية الأعمال مراجعة المخاطر على المستوى الاستراتيجي دورياً لتحديد المخاطر الجديدة وذلك لضمان ما إذا كانت هذه المخاطر تستلزم تحديثاً بما يتماشى مع عنصر برنامج استمرارية الأعمال وذلك في إطار برنامج استمرارية الأعمال.

4.2 الأهداف العامة لنظام إدارة استمرارية الأعمال

وفيما يلي موجز للأهداف العامة لنظام إدارة استمرارية الأعمال التي تنفذها الهيئة:

- ضمان حماية سلامة الموظفين والمتعاقدين وغيرهم من الموظفين الذين يزاولون أعمالاً لدى الهيئة وفي مبانها.
- التقليل من تأثير حادث الانقطاع.
- التأكد من قدرة الهيئة على تلبية توقعات أصحاب المصلحة أثناء وقوع حادث انقطاع.
- تمكين اتصالات الإدارة العليا واتخاذ القرارات وتحديد أولويات الأنشطة والاتصالات الداخلية / الخارجية أثناء حدث الانقطاع.
- تمكين استمرارية العمليات في حالة انقطاعها وذلك لضمان استئناف الأنشطة الرئيسية ضمن الأطر الزمنية المتفق عليها والمحددة سلفاً.
- تضمين ثقافة إدارة استمرارية الأعمال في الهيئة.
- الامتثال لجميع المتطلبات والمعايير التنظيمية المعمول بها.



4.3 خطط مخصصة لتحقيق الأهداف العامة لاستمرارية الأعمال

يُفصل الجدول أدناه الأهداف العامة لنظام إدارة استمرارية الأعمال مع توضيح مؤشرات الأداء الرئيسية الواردة في [القسم 4-4](#) المتعلقة بكل هدف وتلك الأهداف تتماشى مع الخطة التشغيلية التي يتم تطويرها سنوياً لإدارة استمرارية الأعمال:

الأهداف العامة لنظام إدارة استمرارية الأعمال	مؤشرات الأداء الرئيسية
رفع مستوى صمود الهيئة وتلبية توقعات أصحاب المصلحة أثناء وقوع الكوارث والأزمات	1. النسبة المئوية لاكمال الأنشطة المخطط لها. 2. تنفيذ اختبار محاكاة الأزمات والتواصل أثناء الأزمات بنجاح. 3. النسبة المئوية لاكمال أنشطة التحسين المستمرة الصادرة من عدة مصادر مثل (توجيهات الإدارة العليا، الجهات التشريعية، المراجع الداخلي، نتائج الاختبارات)
تمكين استمرارية الإجراءات الحيوية وضمان استئناف الأنشطة الرئيسية ضمن الأطر الزمنية المتفق عليها والمحددة مسبقاً	4. النسبة المئوية لاكمال تحديث مدى تأثير الأعمال وخطط استمرارية الأعمال. 5. النسبة المئوية لاكمال تنفيذ اختبارات استمرارية الأعمال بنجاح. 6. النسبة المئوية لاكمال تنفيذ اختبارات الاستجابة للحوادث للمستوى التشغيلي بنجاح.
تضمين ثقافة إدارة استمرارية الأعمال في الهيئة	7. تنفيذ مبادرات توعوية أو تدريبية بنجاح.

4.4 مؤشرات ومقاييس الأداء الرئيسية

مؤشرات الأداء الرئيسية	معايير مؤشرات الأداء الرئيسية	الأهداف
1. النسبة المئوية لاكمال الأنشطة المخطط لها.	النسبة المئوية لاكمال الأنشطة المخطط لها والتي تشمل جميع مراج دورة حياة برنامج استمرارية الأعمال.	100%
2. تنفيذ اختبار محاكاة الأزمات والتواصل أثناء الأزمات بنجاح.	عدد اختبارات محاكاة الأزمات والتواصل أثناءها.	اختبار واحد
3. النسبة المئوية لاكمال أنشطة التحسين المستمرة.	النسبة المئوية لاكمال أنشطة التحسين المستمرة الصادرة من عدة مصادر مثل (توجيهات الإدارة العليا، الجهات التشريعية، المراجع الداخلي، نتائج الاختبارات)	80%
4. النسبة المئوية لاكمال تحديث مدى تأثير الأعمال وخطط استمرارية الأعمال.	النسبة المئوية لاكمال تحديث مدى تأثير الأعمال وخطط استمرارية الأعمال الخاصة بالإدارات ذات الأعمال الحيوية وتقع في نطاق عمل إدارة استمرارية الأعمال.	100%
5. النسبة المئوية لاكمال تنفيذ اختبارات استمرارية الأعمال بنجاح.	النسبة المئوية لاكمال تنفيذ اختبارات استمرارية الأعمال خطة استمرارية الأعمال خلال الاختبار والتي تؤدي إلى تعافي الإجراءات الحيوية خلال وقت التعافي المستهدف الموثق.	80%



الأهداف	معايير مؤشرات الأداء الرئيسية	مؤشرات الأداء الرئيسية
80%	النسبة المئوية لمدى تنفيذ واتباع التعليمات والتوجيهات المذكورة في خطة الاستجابة للحوادث خلال الاختبار والتي تؤدي إلى تعافي الإجراءات الداعمة للإجراءات الحيوية خلال وقت التعافي المستهدف الموثق.	6. النسبة المئوية لاكمال تنفيذ اختبارات الاستجابة للحوادث للمستوى التشغيلي بنجاح.
مبادرة واحدة	تنفيذ مبادرات توعوية أو تدريبية وقياس أثرها على المتلقين.	7. تنفيذ مبادرات توعوية أو تدريبية بنجاح.





5 الدعم

5.1 الموارد والكفاءات

يجب أن يتسم الموظفون الذين قد يتعين عليهم أداء المهام المتعلقة ببرنامج استمرارية الأعمال بالكفاءات وأن يتمتعوا بالمؤهلات التعليمية والتدريبات والمهارات والخبرات المناسبة. يجب على مدير إدارة استمرارية الأعمال بالتنسيق مع الإدارة التنفيذية للموارد البشرية بما يلي:

1. تحديد الكفاءات المطلوبة لهؤلاء الموظفين.
 2. إجراء تحليل للاحتياجات التدريبية فيما يتعلق بالموظفين الذين تم تكليفهم بأدوار ومسؤوليات إدارة استمرارية الأعمال وتيسير وتنسيق التدريبات، حسب الحاجة.
 3. ضمان تحقيق الكفاءات اللازمة.
- يجب على مدير إدارة استمرارية الأعمال بالتنسيق مع المدراء العموم / التنفيذيون تحديد ممثلي استمرارية الأعمال من أجل ضمان المستوى المطلوب من دعم الموارد داخل كل وحدة إدارية. وسيتحمل مدير إدارة استمرارية الأعمال وممثلي استمرارية الأعمال المسؤولية عن الالتزام والحفاظ على خطط استمرارية الأعمال.

5.2 التوعية

يُعدُّ الوعي التنظيمي فيما يتعلق بضرورة الحفاظ على قدرات وعمليات استمرارية الأعمال القابلة للتطبيق أمرًا ضروريًا. ويجب تحقيق هذا الوعي بإجراء دورات التدريب والتوعية التي ينسقها أو ييسرها باستمرار مدير إدارة استمرارية الأعمال بالتشاور مع ممثلي استمرارية الأعمال والمديرين العامين / والمديرين التنفيذيين للوحدات الإدارية.

يجب أن يُظهر الموظفون ذوو الأدوار والمسؤوليات ذات الصلة المُسندة إليهم في إطار برنامج استمرارية الأعمال مستوى أدنى من الفهم والوعي لما يلي:

1. أدوارهم ومسؤولياتهم تجاه التحسين المستمر، أو تنفيذ الاستجابة، أو التعافي، أو جميعهم.
2. سياسة برنامج استمرارية الأعمال.
3. أهمية تحقيق أهداف برنامج استمرارية الأعمال.
4. الآثار المترتبة على عدم التوافق مع متطلبات برنامج استمرارية الأعمال.

5.3 التواصل

يتعين على الهيئة الالتزام بما يلي من أجل ضمان التواصل الفعال فيما يتعلق ببرنامج استمرارية الأعمال:





1. التواصل داخليًا مع الإدارات ذات الصلة وخارجيًا مع الأطراف المعنية بشأن المسائل ذات الصلة بإدارة استمرارية الأعمال.

2. التنسيق مع الأقسام / الإدارات ذات الصلة للحصول على مدخلاتها الفنية المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال.

3. التواصل مع الأطراف الخارجية ذات الصلة باستخدام قنوات ونماذج محددة مسبقًا.

4. سيتولى فريق إدارة الأزمات وفريق التواصل أثناء الأزمات عملية تنسيق الاستجابة بخصوص التواصل الداخلي والخارجي أثناء وقوع أي حادث أو أزمة. ولن يتم إصدار أي بيانات دون توجيه الهيئة أو الحصول على موافقتها الصريحة عليها.

يتحمل جميع الموظفين مسؤولية الإبلاغ عن أي تغييرات وشواغل تؤثر على إدارة أو أداء استمرارية الأعمال إلى المديرين العامين / المديرين التنفيذيين وممثلي استمرارية الأعمال.

5.4 المعلومات المؤتقة

يجب مراقبة الوثائق استنادًا إلى "المبادئ التوجيهية لإدارة الوثائق" الصادرة عن الهيئة (في حالة وجود تلك المبادئ التوجيهية).





6 قسم التشغيل

6.1 التخطيط التشغيلي والمراقبة

يتم توجيه التحليل التشغيلي وإعداد برنامج استمرارية الأعمال في المقام الأول من خلال العناصر الرئيسية الثلاثة التالية:

1. تحليل مدى تأثير الأعمال.
 2. تقييم المخاطر.
 3. استراتيجيات الاستمرارية والتعافي من الكوارث.
- المكونات الثلاثة المذكورة أعلاه تعد العناصر المكونة للخطط التالية:

1. خطة الاستجابة للحوادث.
2. خطة استمرارية الأعمال.
3. خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات.
4. خطة إدارة الأزمات.
5. خطة التواصل أثناء الأزمات.

6.2 تحليل مدى تأثير الأعمال وتقييم المخاطر

6.2.1 تحليل مدى تأثير الأعمال

يُعرّف تحليل مدى تأثير الأعمال بأنه عملية تحليل الأنشطة والتأثير الذي قد يخلفه انقطاع الأعمال عليها. يحدد تحليل مدى تأثير الأعمال من متطلبات استمرارية الأعمال ويقدم معلومات لتحديد أنسب حلول استمرارية الأعمال. ويصنف تحليل الأثر على الأعمال مدى حيوية كل عملية تؤديها الهيئة عن طريق تقييم الأثر الناجم بمرور الوقت عن أي انقطاع محتمل أو فعلي لهذه العملية على تقديم الخدمات.

لا يُعتبر تحليل مدى تأثير الأعمال نشاطًا يُنفذ لمرة واحدة أو نشاطًا لمرحلة واحدة فهو نشاط يساعد على توضيح نطاق برنامج استمرارية الأعمال، والذي يصبح بعد ذلك جزءًا من دورة حياة البرنامج، وهو يعتبر حجر الأساس في تحديد واختيار حلول استمرارية الأعمال. ويُمكن استخدام تحليل مدى تأثير الأعمال لطرح أسئلة للإدارة العليا المتعلقة بأهداف وأولويات الهيئة وخدماتها، كما يأخذ في الاعتبار كل من عملياتها والأنشطة والاعتماديات التي تضمن تقديم تلك الخدمات.

يُمكن تلخيص تحليل مدى تأثير الأعمال على النحو التالي:

- تحديد أولويات العملية أو العمليات اللازمة لتقديم الخدمات الحيوية بما في ذلك تحديد الأنشطة التي تتألف منها تلك العمليات، إذا لزم الأمر.





- تحديد أولويات الأنشطة التي تقدم الخدمات الحيوية وتحديد الموارد اللازمة لاستمرارية هذه الأنشطة بعد وقوع حادث فضلاً عن أوجه الترابط بينها.
 - إجراء تحليل نهائي أو إدراج التحليلات التي ينبغي أن تؤدي إلى تحديد متطلبات استمرارية الأعمال على مستوى الهيئة.
 - يتحقق المدراء العموم / التنفيذيون للوحدات الإدارية من صحة نتائج تحليل مدى تأثير الأعمال.
 - الحصول على موافقة اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال على نتائج تحليل مدى تأثير الأعمال.
- ومن المقرر عقد اجتماعات / ورش عمل بخصوص تحليل مدى تأثير الأعمال مع مسؤولي العمليات في جميع الأقسام وذلك في إطار دورة حياة إدارة استمرارية الأعمال. وتُعقد تلك الجلسات لمناقشة وتوثيق جميع العمليات وتقييم المستويات المتوقعة من التأثير على الهيئة في حال انقطاع العملية على مدى فترة زمنية وتحديد متطلبات التعافي المتعلقة بالعملية. يساعد هذا التقييم في تحديد الأنشطة الحيوية والجدول الزمني التي يلزم استئنافها بعد انقطاع الأنشطة.
- تقدم نتيجة عملية تحليل مدى تأثير الأعمال الآتي:

- العمليات وأنشطتها الحيوية مع تحديد أولوياتها في مجال التعافي.
 - الفترة القصوى المسموح بها للانقطاع وزمن التعافي المستهدف لكل عملية.
 - الاعتمادات الداخلية والخارجية التي تدعم العمليات الحيوية.
 - دعم والحفاظ على البنية الأساسية اللازمة للتعافي المتعلقة بالعمليات الحيوية.
 - زمن التعافي المستهدف والفترة المتقبلة لفقدان البيانات والأنظمة والتطبيقات والخدمات المطلوبة.
 - الموظفون اللازمون المختصون بالتعافي فيما يتعلق بتنفيذ العمليات.
 - الموردون والمتعاقدون ومقدمو الخدمات الخارجيين المهمين.
 - البيانات الحيوية والوثائق الهامة المطلوبة في زمن التعافي من أجل تنفيذ العمليات.
- يرجى الرجوع إلى نظام إدارة استمرارية الأعمال في الهيئة - إجراء تحليل مدى تأثير الأعمال للاطلاع على مزيد من التفاصيل. تقع مسؤولية تحديث بيانات تحليل مدى تأثير الأعمال دورياً على عاتق ممثلي استمرارية الأعمال المعنيين، وذلك بالتنسيق مع فريق إدارة استمرارية الأعمال.

6.2.2 تقييم المخاطر

يقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال بإجراء تقييمًا متعلق بالمخاطر، في إطار برنامج استمرارية الأعمال، بحيث يمكن الهيئة من فهم وتقييم التهديدات التي تتعرض لها أنشطتها الحيوية.





يقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال بمراجعة الضوابط الرقابية المنصوص عليها بسجلات المخاطر للحد من أثر أي انقطاع وذلك لكل من التهديدات المحددة والتي لها مصداقية وتمس استمرارية الأعمال.

يقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال بمراجعة جميع المخاطر المتعلقة بالإجراءات الحيوية دوريًا بغرض التأكد من صمود الهيئة أمام المخاطر الموثقة مسبقًا أو المستحدثة وتطوير/ تحديث استراتيجيات تعافي وخطط استمرارية الأعمال.

تحتفظ إدارة استمرارية الأعمال بسجل مخاطر يحتوي المخاطر والتهديدات ذات العلاقة بالعمليات الحيوية وهو يعتبر جزء من سجلات المخاطر المسؤولة عنها إدارة المخاطر المؤسسية والتي تقوم بمعالجتها ومتابعتها حسب نهج إدارة المخاطر المؤسسية.

تقوم إدارة استمرارية الأعمال بمناقشة المخاطر ذات العلاقة باستمرارية الأعمال ليتم معالجتها خلال اجتماعات اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال.

يرجى الرجوع إلى نظام إدارة استمرارية الأعمال في الهيئة - إجراء تقييم المخاطر للاطلاع على مزيد من التفاصيل.

6.3 استراتيجية استمرارية الأعمال

تهدف استراتيجيات التعافي في مجال استمرارية الأعمال إلى تحديد الاستراتيجيات الأكثر ملاءمة وتوثيقها واعتمادها وتنفيذها لضمان استعادة المُمكّنات للعمليات المحددة في إطار زمن التعافي المستهدف وتلبية متطلبات استعادة البيانات، أي الفترة المتوقعة لفقدان البيانات المحددة في إطار تحليل مدى تأثر الأعمال وتوفير بدائل للتعافي في ضوء جميع التهديدات المحددة أثناء تقييم المخاطر.

يتم تنفيذ ما ورد أعلاه من خلال وضع خيارات تضمن توافر الحد الأدنى من مستوى الموارد / المُمكّنات المطلوبة في غضون الإطار الزمني المحدد مسبقًا (وفقًا لتحليل مدى تأثر الأعمال)، على أن يتم بعد ذلك تصفية تلك الخيارات عن طريق الاستعانة بمنهجية تحليل التكاليف والمنافع ليتم اعتماد استراتيجيات مناسبة للهيئة.

ويرد أدناه بعض خيارات الاستراتيجيات العامة:

- توفير موقع بديل للتعافي للوحدات الإدارية الحيوية.
- توفير قابلية العمل عن بعد / من المنزل باستخدام التقنية.
- توفير مركز بيانات للتعافي من الكوارث التقنية.
- توفير مقدمي خدمات خارجيين احتياطيين.
- إبرام عقود تضمن التوريد بالأجهزة والمعدات الممكنة للعمليات الحيوية من قبل الموردين بشكل سريع.
- توفير القدرة على اتمام الإجراءات بشكل يدوي.
- تقبل الإدارة العليا للتهديد / الخطر وعدم تبني استراتيجية للتخفيف من أثره.





يجب تقديم هذه الاستراتيجيات بعد وضعها في القائمة المختصرة إلى اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال لاختيارها واعتمادها (استنادًا إلى أبعاد تقييم محددة مسبقًا).
يتم بعد ذلك تقييم استراتيجيات التعافي التي وافقت اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال عليها لإجراء مزيد من التحليل من حيث تكلفة التنفيذ وتكلفة التشغيل ومدة التنفيذ والجهود المبذولة وما إلى ذلك.
ستمضي الهيئة نحو تنفيذ استراتيجيات التعافي المعتمدة. ويتألف تنفيذ الاستراتيجية من العديد من الخطوات من بينها ما يلي:

- تحديد تفاصيل تكاليف التنفيذ والتشغيل ومدة التنفيذ وما إلى ذلك.
 - وضع خارطة طريق لتنفيذ الاستراتيجية والشروع في المشروعات المطلوبة.
 - التفاوض مع الموردين.
 - إجراء مسح للمواقع الموجودة لتحديد القدرات الزائدة.
 - الاحتياجات التفصيلية من الميزانية.
 - تنفيذ عمليات الشراء المطلوبة.
 - أداء أنشطة إدارة المشروعات وعمليات التقديم المنتظمة للتقدم المحرز إلى اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال.
 - إجراء اختبارات وتمارين للتحقق من جميع استراتيجيات التعافي.
 - تحديث الخطط بحيث توضح الاستراتيجيات المنفذة.
- تتحمل الإدارات ذات الصلة في الهيئة مسؤولية تنفيذ استراتيجيات التعافي المعتمدة. ويتمثل دور إدارة استمرارية الأعمال في ضمان التقدم المحرز في عمليات التنفيذ هذه وتحديد وإبلاغ أي تأخيرات في تنفيذها إلى اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال.

6.4 وضع وتنفيذ إجراءات استمرارية الأعمال

يجب وضع الإجراءات المناسبة لإدارة حوادث الانقطاع والتأكد من استمرار الأنشطة الرئيسية بناءً على أهداف التعافي المحددة. ويجب أن تتصف إجراءات استمرارية الأعمال بما يلي:

- محددة** - تستهدف منطقة معينة لتحسينها.
- قابلة للقياس** - تُحدد أو تقترح مؤشرًا لإحراز التقدم على الأقل.
- قابلة للتخصيص** - تُحدد من سيقوم بهذا الدور.
- واقعية** - تذكر النتائج التي يمكن تحقيقها واقعيًا مع الوضع في الاعتبار الموارد المتاحة.
- مُحددة بزمان** - تُحدد متى يمكن تحقيق النتيجة (النتائج) المرجوة.





6.5 هيكل الاستجابة للأزمات والحوادث

يجب وضع هيكل متكامل للاستجابة للحوادث والأزمات يتضمّن جميع الخطط المطلوبة للاستجابة لحادث الانقطاع.

يجب تحديد وتوثيق الآتي في إطار هيكل الاستجابة للحوادث والأزمات:

1. عوامل / معايير تفعيل الخطط.
2. الخطة (الخطط) التي يجب تفعيلها في كل مستوى من مستويات الخطر.
- تُشكّل الخطط الواردة أدناه العناصر الرئيسية لهيكل الاستجابة للحوادث والأزمات:

1. خطة الاستجابة للحوادث.
 2. خطة إدارة الأزمات.
 3. خطة التواصل أثناء الأزمات.
 4. خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات.
 5. خطط استمرارية الأعمال.
- يجب تحديد ما يلي تحديداً واضحاً لكل خطة من الخطط:

1. غرض ونطاق كل خطة. ويجب على أصحاب المصلحة المعنيين اعتماد وفهم غرض ونطاق هذه الخطة.
2. أدوار ومسؤوليات الموظفين المشاركين في طلب / تنفيذ الخطة.

6.5.1 خطة الاستجابة للحوادث

تهدف خطة الاستجابة للحوادث إلى تقديم إرشادات تخصّ الاستجابة الأولية بعد وقوع الحادث من أجل احتواء الحادث وحماية الأرواح وضمان سلامة جميع الموظفين وحماية الأصول.

يجب أن تحتوي خطة الاستجابة للحوادث على إجراءات موثقة تهدف إلى ما يلي:

- الكشف عن الحادث.
- التحذير والتنبيه بالحادث.
- متابعة الحادث.
- تيسير سبل التواصل المُنظمة مع المستجيبين للحوادث.
- إدارة مستوى الاستجابة الأول لاحتواء الحادث وضمان سلامة جميع الموظفين.
- إعداد الموظفين المسؤولين للرد على حالة محتملة لطلب خطة إدارة الأزمات عن طريق تمرينهم واختبارهم وتدريبهم.





يجب أن تحتوي خطة الاستجابة للحوادث على سُبل تبليغ وتصعيد واضحة ومحددة جيدًا ومتكاملة مع خطة إدارة الأزمات وخطة التواصل أثناء الأزمات.

6.5.2 خطة إدارة الأزمات

تهدف خطة إدارة الأزمات إلى إجراء عملية منظمة ومنهجية للاستجابة للحوادث متفاوتة الخطورة قد تؤثر على الهيئة تأثيرًا جوهريًا وعلى المستوى الاستراتيجي أو أحدهما. تُبني خطة إدارة الأزمات ما يلي:

- توثيق معايير الإعلان عن الحادث / الأزمة.
- تحديد هيكل فريق إدارة الأزمات.
- تتضمن إجراءات مخصصة لإخطار الموظفين المعنيين بوقوع الأزمة.
- تتضمن إجراءات مخصصة لتعبئة ونشر الموارد الداخلية والخارجية اللازمة.
- الإشراف على تنفيذ أنشطة الاستجابة وتقديم التوجيه حسب الحاجة.
- توفير عملية الموافقة على الرسائل إلى الأطراف الخارجية بشأن الحادث / الأزمة.
- تفعيل الخطة (عندما تستدعي الحاجة).
- إلغاء تفعيل / تعطيل الخطة.
- تحديد ما إذا كان قد تم السيطرة على الحادث / الأزمة.
- استخلاص المعلومات وتجميع الدروس المستفادة من الحادث / الأزمة.
- إعداد الموظفين المسؤولين للرد على حالة محتملة لطلب خطة إدارة الأزمات عن طريق تمرينهم واختبارهم وتدريبهم.

6.5.3 خطة التواصل أثناء الأزمات

تهدف خطة التواصل أثناء الأزمات إلى تحديد إطار عمل لإدارة عمليات التواصل الداخلية والخارجية أثناء وقوع حادث مؤثر. يجب أن تحتوي خطة التواصل أثناء الأزمات على إجراءات موثقة تهدف إلى ما يلي:

- إنشاء قدرات تواصل فعّالة مع أصحاب المصلحة الداخليين وأصحاب المصلحة الخارجيين.
- تحديد هيكل حوكمة لإدارة عملية التواصل.
- تلقي الاتصالات من الأطراف المعنية والردّ عليها وتوثيقها.
- تيسير سُبل التواصل المُنظمة مع السلطات المختصة.
- إعداد فريق التواصل أثناء الأزمات والموظفين المعنيين لأداء واجباتهم بفعالية عن طريق تمرينهم وتدريبهم.





6.5.4 خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات

تُقدّم خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات آليةً منظّمة تمكّن فريق تقنية المعلومات الداخلي من الاستجابة لانقطاع خدمات تقنية المعلومات الداخلية.

تهدف خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات إلى تقديم نهج موثّق لاستعادة خدمات تقنية المعلومات بعد وقوع حادثٍ سلبي يؤثّر / يعطل خدمات تقنية المعلومات الخاصة بالهيئة أو أجزاء منها.

تُلَبّي خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات ما يلي:

- وضع النهج الأساسي والافتراضات وإجراءات الإعلان عن الكوارث وإجراءات تفعيل الخطة وخطوات التعافي والإدارة عمليات وإجراءات التعافي وما إلى ذلك.
- تحديد جميع الخدمات الحيوية بالتفصيل التي يجب التعافي منها، بالإضافة إلى أولوياتها وزمن التعافي المُستهدف والفترة المتقبلة لفقدان البيانات.
- إعداد إدارة تقنية المعلومات والموظفين المعنيين للاستجابة لحالات الكوارث المحتملة عن طريق تمرينهم واختبارهم وتدريبهم..

6.5.5 خطة استمرارية الأعمال

تهدف خطة استمرارية الأعمال إلى توفير نهج موثّق لتمكين تعافي العمليات الحيوية خلال زمن التعافي المُستهدف المُحدد في مرحلة تحليل الأثر على الأعمال.

تُلَبّي خطة استمرارية الأعمال ما يلي:

- تضمين خطوات تعافي / استمرار العمليات الحيوية من خلال ضمان الحد الأدنى من توافر الموارد / المُمكنات للعمليات، نذكر منها الموظفين والأنظمة والتطبيقات والوثائق الهامّة والأجهزة والمعدات ومكان العمل وما إلى ذلك.
- تهيئة أصحاب الخطة وغيرهم من الموظفين المعنيين للاستجابة لحالة محتملة لطلب خطة استمرارية الأعمال عن طريق تمرينهم واختبارهم وتدريبهم.



7 التوعية والتدريب

يتم إجراء تدريب دوري مرتبط بجميع خطط الاستمرارية للتأكد من أن جميع الموظفين المنوطة بهم أدوار تتعلق باستمرارية الأعمال لديهم المعرفة والمهارات اللازمة.

تهدف تدريبات إدارة استمرارية الأعمال إلى توعية جميع أصحاب المصلحة المعنيين بأدوارهم ومسؤولياتهم المرتبطة ببرنامج استمرارية الأعمال.

يتم إجراء تدريبات استمرارية الأعمال بكل من خطط الاستمرارية مرة واحدة كل سنة كحد أدنى. وقد يتم إجراء التدريبات أكثر من مرة. ويجب أن يحتفظ منظم التدريب بجميع السجلات والوثائق المتعلقة بالتدريب.

7.1 خطة التدريب

يجب وضع خطة تدريب دورية لتلبية متطلبات التدريب لخطط الاستمرارية المختلفة حسب الجدول الوارد أدناه. ويجب مراعاة المتطلبات التالية عند وضع خطة التدريب:

- توافق التدريب المقترح مع نطاق الخطط.
- تحديد الفئات المستهدفة.
- المستوى الحالي لكفاءة الفئات المستهدفة.
- تحديد مستوى الكفاءة المستهدف نتيجة التدريب.
- التأكد من تقييم مدى فعالية التدريب.

يؤتي الجدول الوارد أدناه توزيع مسؤولية وضع جداول التدريب وتيسير عقد الدورات التدريبية المقابلة:

جدول وخطة التدريب	
خطط الاستمرارية	مسؤولية وضع جدول وخطة التدريب
خطة الاستجابة للحوادث	مدير إدارة استمرارية الأعمال
خطة إدارة الأزمات	مدير إدارة استمرارية الأعمال
خطط استمرارية الأعمال	مدير إدارة استمرارية الأعمال
خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات	مدير عام إدارة تقنية المعلومات
خطة التواصل أثناء الأزمات	مدير عام إدارة التواصل أثناء الأزمات

يوفر الجدول الوارد أدناه إرشادات حول صياغة خطة التدريب لأنواع مختلفة من التدريبات المطلوبة:

دليل صياغة خطة التدريب				
نوع التدريب	هدف التدريب	عدد المرات (الحد الأدنى)	الفئات المستهدفة	عدد الجلسات
جلسات توعية عامة	التأكد من أن موظفي الهيئة على دراية بمدى أهمية برنامج استمرارية الأعمال ومفاهيمه الأساسية ومراجعتهم المهمة	سنوي	ممثّل استمرارية الأعمال	جلسة واحدة
التدريب القائم على الدور	تحسين المعرفة العملية الشاملة بالأدوار والمسؤوليات ذات الصلة بخطة استمرارية الأعمال والوثائق / الإجراءات ذات الصلة	سنوي	ممثّل استمرارية الأعمال	جلسة واحدة
	تحسين المعرفة العملية الشاملة بأدوار ومسؤوليات إدارة الأزمات وإدارة التواصل أثناء الأزمات	سنوي	فريق إدارة الأزمات وأعضاء فريق إدارة التواصل أثناء الأزمات	جلسة واحدة
	التأكد من أن أعضاء فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات على دراية بأدوارهم ومسؤولياتهم ذات الصلة بوضع خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات وتنفيذها وتحسينها باستمرار.	سنوي	أعضاء فريق التعافي من كوارث تقنية المعلومات	جلسة واحدة

8 الاختبارات

يجب إجراء اختبارات دورية لخطط الاستمرارية (الاستجابة للحوادث وإدارة الأزمات وإدارة التواصل أثناء الأزمات واستمرارية الأعمال وخطط التعافي من كوارث تقنية المعلومات) لتحديد مدى فعالية برنامج استمرارية الأعمال. تهدف هذه الاختبارات إلى الآتي:

1. تحديد مدى فعالية الخطط في إدارة عمليات الاستجابة في حال حدوث انقطاع.
 2. تقييم ما إذا كان الموظفون على دراية بأدوارهم ومسؤولياتهم أثناء الانقطاع.
 3. تحديد ما إذا كانت خطط الاستمرارية تم تحديثها بالشكل الذي يعكس الاحتياج الفعلي لاستئناف الأنشطة الحيوية حال انقطاعها.
 4. تحديد المجالات التي تحتاج وضع خطط وإجراء تحسينات عليها.
- تعد الاختبارات أمراً ضرورياً في البداية للتحقق من مدى دقة جميع المعلومات المؤتقة واكتمال الخطة من خلال المناقشات والسيناريوهات النظرية. بعد الاختبارات النظرية، يتم تحديد مواعيد الاختبارات الفعلية مع زيادة مستوى تعقيد نطاق وطبيعة التدريب لتهيئة الهيئة وموظفيها للتصدّي للتهديدات والمخاطر المختلفة.
- وُضع إجراء تدريبات إدارة استمرارية الأعمال الذي يحدد أنواعاً مختلفة من الاختبارات وتعقيدها والمهام والعمليات الشاملة لتحديد مواعيدها والتخطيط لها وتنفيذها وإصدار التقارير بعد الانتهاء منها.
- للاطلاع على مزيد من المعلومات - يرجى الرجوع إلى الهيئة-برنامج استمرارية الأعمال-إجراء التدريب.

8.1 خطة اختبارات استمرارية الأعمال

يجب إعداد خطة اختبار سنوية بشأن خطط الاستمرارية بالتشاور مع مدير إدارة استمرارية الأعمال ويجب أن يوافق صاحب الخطة على ذلك، وينبغي مراعاة المتطلبات التالية عند التخطيط لأحد التمرينات:

- توافق الاختبارات المقترحة مع نطاق خطط الاستمرارية.
- ضمان وجود رقابة كافية على الاختبارات لتفادي التهديدات أو الأزمات الحقيقية للأعمال التي تنشأ أثناء الاختبار.
- تحديد أهداف الاختبار.
- انصباب التركيز على عناصر الخطة المحددة على أنها غير فعالة قبل الاختبار (إن وجدت).
- تحديد أوصاف واضحة لسيناريو (سيناريوهات) الاختبار.
- تحديد متطلبات إصدار التوثيق الرسمي لنتائج الاختبارات.
- تحديد متطلبات إجراء مراجعة ما بعد الاختبارات.



يؤثق الجدول الوارد أدناه توزيع مسؤولية وضع جداول الاختبارات وخطط الاختبارات المقابلة:

جدول وخطة التدريب	
خط الاستمرارية	مسؤولية وضع جدول وخطة الاختبار
خطة الاستجابة للحوادث	مدراء الإدارات الممكنة بالتنسيق مع مدير إدارة استمرارية الأعمال
خطة إدارة الأزمات	مدير إدارة استمرارية الأعمال
خطة التواصل أثناء الأزمات	مدير عام إدارة التواصل أثناء الأزمات بالتنسيق مع مدير إدارة استمرارية الأعمال
خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات	مدير عام إدارة تقنية المعلومات بالتنسيق مع مدير إدارة استمرارية الأعمال
خطة استمرارية الأعمال	المدير العام / المدير التنفيذي للوحدة الإدارية بالتنسيق مع مدير إدارة استمرارية الأعمال

يتم انشاء جدولة للاختبارات المقامة بداية كل سنة ميلادية، وعرضها على اللجنة التوجيهية لاستمرارية الاعمال للموافقة النهائية واعتماد الخطة.

9 تقييم الأداء

9.1 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

يجب وضع آلية لتقييم أداء إدارة استمرارية الأعمال، على أن تتضمن الآلية ما يلي:

1. مقاييس الأداء ذات الصلة ببرنامج استمرارية الأعمال.
2. مُراقبة مدى استيفاء سياسات وأهداف وغايات برنامج استمرارية الأعمال في الهيئة.
3. مُراقبة التوافق مع أهداف برنامج استمرارية الأعمال.
4. مُراقبة الشواهد السابقة بشأن أي تقصير وارد في برنامج استمرارية الأعمال.
5. تحديد وقت إجراء تحليل وتقييم نتائج المراقبة والقياس.
6. تسجيل بيانات ونتائج المراقبة والقياس لتيسير الإجراءات التصحيحية اللاحقة.

9.1.1 تقييم إجراءات الاستمرارية

يُنسّق فريق إدارة استمرارية الأعمال تقييمات برنامج استمرارية الأعمال عن طريق إجراء المراجعات الدورية والاختبارات وتقارير ما بعد الحادث وتقييمات الأداء، ويجب أن تُعكس التغييرات الجوهرية المطلوبة في برنامج استمرارية الأعمال في فترة زمنية محددة.

يُقيّم فريق إدارة استمرارية الأعمال دورياً الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها وأفضل ممارسات القطاع والتوافق مع نظام وأهداف إدارة استمرارية الأعمال. بالإضافة إلى ذلك، في حالة وقوع حدث انقطاع أدى إلى تفعيل أي خطة من الخطط، يجب على فريق إدارة استمرارية الأعمال التأكد من إجراء مراجعة ما بعد الحادث وتوثيق النتائج. للاطلاع على مزيد من المعلومات - يرجى الرجوع إلى الهيئة-إدارة استمرارية الأعمال - إجراءات تقييم الأداء.

9.1.2 التدقيق الداخلي / الخارجي

يتم إجراء عمليات التدقيق على برنامج استمرارية الأعمال لتحديد ما إذا كان برنامج استمرارية الأعمال يُنفذ تنفيذًا صحيحًا وفقًا لدليل برنامج استمرارية الأعمال والإجراءات ذات الصلة. يتم تنفيذ عمليات التدقيق وفقًا لمعايير التدقيق التي تنتهجها الهيئة. يتكفل فريق إدارة استمرارية الأعمال بمسؤولية إدارة عملية معالجة الملاحظات / حالات عدم المطابقة التي قد تنجم عن عمليات التدقيق قيد التنفيذ.





للاطلاع على مزيد من المعلومات حول التدقيق الداخلي - يرجى الرجوع إلى الهيئة- برنامج استمرارية الأعمال - إجراءات التدقيق الداخلي.

9.1.3 مراجعة الإدارة

تُراجع الإدارة العليا برنامج استمرارية الأعمال على مدى مدد محددة (مرة واحدة كل سنة كحدٍ أدنى أو عندما تطلب الإدارة العليا القيام بالمراجعة) وذلك لضمان استمرار ملاءمته وكفاءته وفعاليته. وستتضمن المراجعات تقييم فرص التحسين ومدى ضرورة إجراء تغييراتٍ في برنامج استمرارية الأعمال. وتُراعى مراجعة الإدارة في الاعتبار ما يلي:

1. حالة الإجراءات المسجلة من مراجعات الإدارة السابقة.
 2. التغييرات التي تطرأ على الأمور الخارجية والداخلية المتعلقة ببرنامج استمرارية الأعمال.
 3. معلومات عن أداء إدارة استمرارية الأعمال في:
 - أ- حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.
 - ب- مراقبة وقياس نتائج التقييم.
 - ت- نتائج التدقيق.
 4. فرص التحسين المستمر.
- للاطلاع على مزيد من المعلومات- يرجى الرجوع إلى الهيئة- برنامج استمرارية الأعمال - إجراء مراجعة الإدارة

9.1.4 اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال

تقوم اللجنة بالإشراف على أعمال إدارة استمرارية الأعمال وتكون مسؤولة عن متابعة تنفيذ نظام إدارة استمرارية الأعمال، حيث يتم متابعة أداء الإدارة ومخرجاتها بشكل ربعي. وتلتزم اللجنة بالمهام والمسؤوليات المنوطة بها المذكورة في (ميثاق اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال).



10 التحسين المستمر

10.1 إجراءات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

يجب على الهيئة إدارة حالات عدم المطابقة الفعلية والمحتملة واتخاذ الإجراءات التصحيحية حسب الحاجة. يُلبي الإجراء المذكور آنفاً ما يلي:

1. تحديد حالات عدم المطابقة وأسبابها الجذرية.
2. التأكد من إبلاغ جميع أصحاب المصلحة المعنيين بحالات عدم المطابقة.
3. تحديد وتنفيذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
4. مراجعة فعالية الإجراءات التصحيحية المتخذة.

يتحمل جميع الموظفين مسؤولية تنفيذ طلبات الإجراءات التصحيحية / الوقائية.

يتكفل المديرون العامون / المديرون التنفيذيون للوحدات الإدارية بمسؤولية جمع المعلومات المتعلقة بحالات التعارض أو عدم المطابقة المحتملة من الموظفين العاملين تحت إشرافهم وتقديم هذه التقارير إلى فريق إدارة استمرارية الأعمال. يتحمل فريق إدارة استمرارية الأعمال مسؤولية الحفاظ على قائمة الإجراءات التصحيحية التي حصل عليها من المديرين العاملين / المديرين التنفيذيين للوحدات الإدارية ومتابعة الإجراءات التصحيحية والوقائية لحين أدائها وعرض حالة الإجراءات التصحيحية خلال اجتماعات مراجعة الإدارة.

للاطلاع على مزيد من المعلومات - يُرجى الرجوع إلى الهيئة- برنامج استمرارية الأعمال - إجراءات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.

10.2 التحسين المستمر

يجب على الهيئة تحسين فعالية برنامج استمرارية الأعمال باستمرار من خلال مراجعة سياسات وأهداف برنامج استمرارية الأعمال ونتائج التدقيق والإجراءات الوقائية والتصحيحية ومراجعة الإدارة. يلزم إجراء عملية مراجعة فضلاً عن إجراء تحديثات أكثر من مرة عند حدوث تغييرات استراتيجية. وتستلزم الحالات التالية إجراء مراجعة فورية وتحديث محتمل لاحق لعنصر (عناصر) برنامج استمرارية الأعمال ذات الصلة والوثائق المرتبطة به:

- التغييرات التي تطرأ على العمليات أو الهيكل التنظيمي.
- التغييرات التي تطرأ على المتطلبات القانونية والتنظيمية.
- التغييرات التي تطرأ على التقنيات / التطبيقات المستخدمة.





- الأحداث المتوقعة التي قد تؤدي إلى انقطاع للأعمال.
- التغييرات الجوهرية التي تطرأ على القطاع الذي تعمل فيه الهيئة.
- النتائج التي نتجت عن التدقيق الداخلي.
- التغييرات التي تؤكد اختبارات وتدريبات إدارة استمرارية الأعمال.
- التغييرات التي تؤكد الإجراءات التصحيحية.
- التغييرات التي تطرأ على الموردين / مقدمي الخدمات.
- التغييرات التي تطرأ على مواقع المرافق الحالية.
- التغييرات المؤثرة في إجراءات التشغيل.
- الاستحواذ أو الاندماج في كيان آخر.
- عمليات نقل الموظفين المكلفين بمسؤوليات إدارة استمرارية الأعمال أو ترقياتهم أو استقالاتهم.
- متطلبات التغيير المهمة الناتجة عن إجراء مراجعات ما بعد الحادث.
- الحفاظ على خطط الاستمرارية والإجراءات ذات الصلة محدثة بشكل دوري وأن يتم اختبارهم بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.



11 المصطلحات والتعريفات

المصطلح	التعريف
الهيئة	الهيئة السعودية للتخصصات الصحية.
ممثلو استمرارية الأعمال	هم موظفون حاليون يتم ترشيحهم من قبل إداراتهم وتناط بهم مسؤولية دعم عملية استمرارية الأعمال الخاصة بإداراتهم.
مسؤولي العمليات/الخدمات الإدارية	هم موظفون حاليون يقومون بالإشراف وإدارة العمليات والإجراءات والخدمات التابعة لوحدتهم الإدارية
نظام إدارة استمرارية الأعمال	جزء من العملية الإدارية الشاملة المعنية بالحوكمة والتي تهدف إلى الإنشاء والتشغيل والمراقبة والمراجعة والمحافظة على استمرارية الأعمال الحيوية وتعمل على تحسينها وتوفير المرونة الكافية للاستجابة الفعالة للحوادث والتعافي من آثارها.
سياسة إدارة استمرارية الأعمال	تطلعات الهيئة وتوجهاتها كما تم التعبير عنها رسميًا من قبل إدارتها العليا.
تحليل مدى تأثير الأعمال (BIA)	عملية تهدف إلى تحديد العمليات الحيوية بناء على قياس الأثر الناتج عن انقطاعها وأولوية تعافيها بالإضافة إلى تحديد الموارد اللازمة للتعافي.
التحسين المستمر	نشاط مستمر لتحسين الأداء.
الوحدات الإدارية	الإدارات التنفيذية والعامة.
الإدارة العليا	الأمين العام، اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال، مجلس الأمناء.
العمليات الحيوية	العمليات التي يترتب على انقطاعها أثر يتجاوز قابلية تحمل المخاطر في الهيئة.
ممكنات العمليات الحيوية	الموارد التي من خلالها يتم تنفيذ العمليات الحيوية وهي الآتي: المباني، المعدات والمستلزمات، الأنظمة التقنية ومراكز البيانات، الموارد البشرية، الجهات الخارجية، الوثائق الهامة.
حادث	حدث غير مخطط له يمكن أن يكون، أو يمكن أن يؤدي، إلى اضطراب أو خسارة أو حالة طوارئ أو أزمة.



المصطلح	التعريف
اضطراب	حالة عدم الاستقرار نتيجة حادث سواء كان متوقع أو غير متوقع، والذي يسبب انحرافاً سلبياً غير مخطط له وغير متوافق مع أهداف الهيئة أو خدماتها.
الأزمة	حادث أو مجموعة حوادث ذات تأثير يتجاوز قابلية تحمل المخاطر ويستدعي تدخل الإدارة العليا.
إدارة الأزمات	إدارة استجابة الإدارة العليا في الهيئة لأزمة، بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب، بهدف تقليل الأضرار المؤثرة على ربحية الهيئة وسمعتها وقدرتها على العمل.
خطة استمرارية الأعمال (BCP)	المعلومات الموثقة التي توجه الهيئة في عملية الاستجابة لأي اضطراب واستئناف واستعادة عملية تقديم المنتجات والخدمات بما يتفق مع أهداف استمرارية الأعمال.
خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات (IT DRP)	الوثيقة المعتمدة من الإدارة التي تحدد الموارد والإجراءات والمهام والبيانات المطلوبة لإدارة جهود استعادة تقنية المعلومات.
خطة إدارة الأزمات	الإجراءات والخطوات التي يتم تنفيذها وقت الأزمة من قبل الإدارة العليا.
خطة التواصل في الأزمات	خطة تحدد العمليات التي ستقوم بها الهيئة لإشراك أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين أثناء الاستجابة لحالة حرجية، لدعم الاستجابة التشغيلية، وتلبية المتطلبات التنظيمية وحماية سمعة الهيئة.
صاحب المصلحة	شخص أو منظمة يمكن أن تؤثر أو تتأثر أو تدرك أنها تتأثر بقرار أو خدمة تقدمها الهيئة.
الخدمات	منافع تقدمها الهيئة لأصحاب المصلحة.
خطر	حدث معين له تأثير سلبي على أي عملية من عمليات الهيئة في شتى المجالات المالية والإدارية.
مستوى تقبل المخاطر (Risk Appetite)	مقدار ونوع المخاطر التي ترغب المنظمة في متابعتها أو الاحتفاظ بها.
إطار عمل إدارة المخاطر	مجموعة من المكونات التي توفر الأسس والترتيبات التنظيمية للتصميم والتنفيذ والمراقبة والمراجعة والتحسين المستمر لإدارة المخاطر في جميع أنحاء المنظمة.
تقييم المخاطر	عملية تهدف إلى تقييم المخاطر التي قد تتعرض لها الهيئة وتؤدي إلى انقطاع عملياتها.
نقطة الفشل المنفردة	هي نقطة يعتبر العطل عندها كفيلاً بتعطيل النظام بأكمله.

المصطلح	التعريف
أقصى فترة تعطل يمكن تحملها (MTPD)	الإطار الزمني الذي تصبح خلاله آثار عدم استئناف الأنشطة غير مقبولة للمؤسسة.
زمن التعافي المستهدف (RTO)	الأطر الزمنية ذات الأولوية ضمن أقصى فترة تعطل يمكن تحملها لاستئناف الأنشطة المعطلة بأدنى حد مقبول من القدرة.
الفترة المتوقعة لفقدان البيانات (RPO)	النقطة التي يجب عندها استعادة المعلومات المستخدمة بواسطة نشاط ما من أجل تمكين النشاط من الاستمرار عند استئناف الأعمال. ملاحظة: يمكن أيضًا الإشارة إليها بـ "الحد الأقصى لفقدان البيانات".