



وزارة الاتصالات
وتقنية المعلومات
MINISTRY OF COMMUNICATIONS
AND INFORMATION TECHNOLOGY

سياسة إدارة استمرارية الأعمال للشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات



المحتويات

2	المقدمة.....
2	الغرض.....
2	الأهداف.....
2	النطاق.....
3	المسؤوليات.....
3	تطبيق السياسة.....
4	1. إعداد سياسة إدارة استمرارية الأعمال.....
5	2. التزام القيادة.....
6	3. الإعداد.....
6	1.3 تقييم أثر انقطاع الأعمال.....
6	2.3 تقييم المخاطر.....
7	4. الاستراتيجية.....
8	5. الاستجابة.....
8	6. التقييم.....
8	1.6 التطبيق.....
8	2.6 المراجعة والتحسين.....
9	7. الاستدامة.....
9	1.7 ثقافة المنظمة.....
9	2.7 التدريب والتوعية.....
9	3.7 التنسيق.....
10	الملحق أ: مراجع الممارسات والمعايير العالمية ذات الصلة.....
11	الملحق ب: الاختبارات.....
12	الملحق ج: المصطلحات والتعريفات.....

المقدمة

اعتمد مجلس الوزراء رؤية 2030 عام 2016 لتحقيق المملكة رؤيتها المتمثلة في أن تكون "العمق العربي والإسلامي وقوة استثمارية رائدة ومحور ربط القارات الثلاث". وهذه الرؤية الطموحة والجديرة بالثناء تدعمها ثلاث ركائز تتمثل في "مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر ووطن طموح". ولتحقيق أهداف رؤية 2030، تم وضع برامج تنفيذية، مثل برنامج التحول الوطني الذي يهدف إلى تحقيق التميز في الأداء الحكومي، وتعزيز الممكّنات الاقتصادية، والارتقاء بمستوى الخدمات المعيشية.

طورت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات عدة مبادرات تهدف إلى تحقيق مستهدف تنمية الاقتصاد الرقمي ضمن برنامج التحول الوطني (2)، ومن ضمن أهداف هذه المبادرات زيادة مستوى نضج إدارة المخاطر وإدارة استمرارية الأعمال في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، مما يدعم موثوقية التقنية الرقمية ويؤدي إلى تحقيق الاستفادة وتعزيز أسس رقمية قوية ومتينة تتماشى مع أهداف رؤية 2030.

يقود مركز إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال في وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات المبادرات التي تخص إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والطمود ضمن برنامج التحول الوطني (2). انبثق من هذه المبادرات مشروع إعداد وتطوير سياسة إدارة استمرارية الأعمال في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات التي يجب تطبيقها لتطوير وتعزيز قدرات الاستعادة والتعافي بشكل استباقي لموارد ومنتجات وخدمات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

الغرض

تحدد هذه الوثيقة الحد الأدنى من سياسات إدارة استمرارية الأعمال للشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات لتبني وتعزيز إدارة استمرارية الأعمال.

الأهداف

أهداف سياسة إدارة استمرارية الأعمال

- تمكين الاقتصاد الرقمي من خلال تطبيق سياسة إدارة استمرارية الأعمال للشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بما يحقق مستهدفات رؤية 2030.
- تعزيز نضج إدارة استمرارية الأعمال في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- التأكد من استدامة ومرونة الشركات واستمرارية وتوافر موارد ومنتجات وخدمات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- رفع مستوى الامتثال لتبني سياسات إدارة استمرارية الأعمال.
- تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال برنامج شامل لإدارة استمرارية الأعمال.

النطاق

تتطبق سياسة إدارة استمرارية الأعمال على الشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات التي يجب أن تتبنى بنودها المنصوص عليها في هذه الوثيقة.

نحث الشركات غير المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات على تبني وتطبيق بنود السياسة للتأكد من استدامة ومرونة الشركات وتوافر موارد ومنتجات وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.

المسؤوليات

تنقسم الأنشطة المتعلقة بإدارة سياسة استمرارية الأعمال إلى نشاطين؛ (1) مراجعة والتحديث المستمر للسياسة و(2) تنفيذ هذه السياسة من قبل الأطراف المعنية ذات الصلة.

يلخص (الجدول 1) أدوار مختلف الأطراف المعنية في مراجعة وتنفيذ هذه السياسة.

الجدول 1: إدارة السياسة

الأنشطة المتعلقة بإدارة سياسة استمرارية الأعمال		
التنفيذ	المراجعة والتحديث	الأطراف المعنية
A	R	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
R*	C + I	هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
R	C + I	الشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات
لا ينطبق	I	وحدة المخاطر الوطنية

شرح الرموز: R = المسؤولية A = المساءلة C = الاستشارة I = الإعلام/الاطلاع * = وضع اللوائح

تطبيق السياسة

على الشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات مسؤولية تطبيق بنود السياسة المنصوص عليها في هذه الوثيقة.

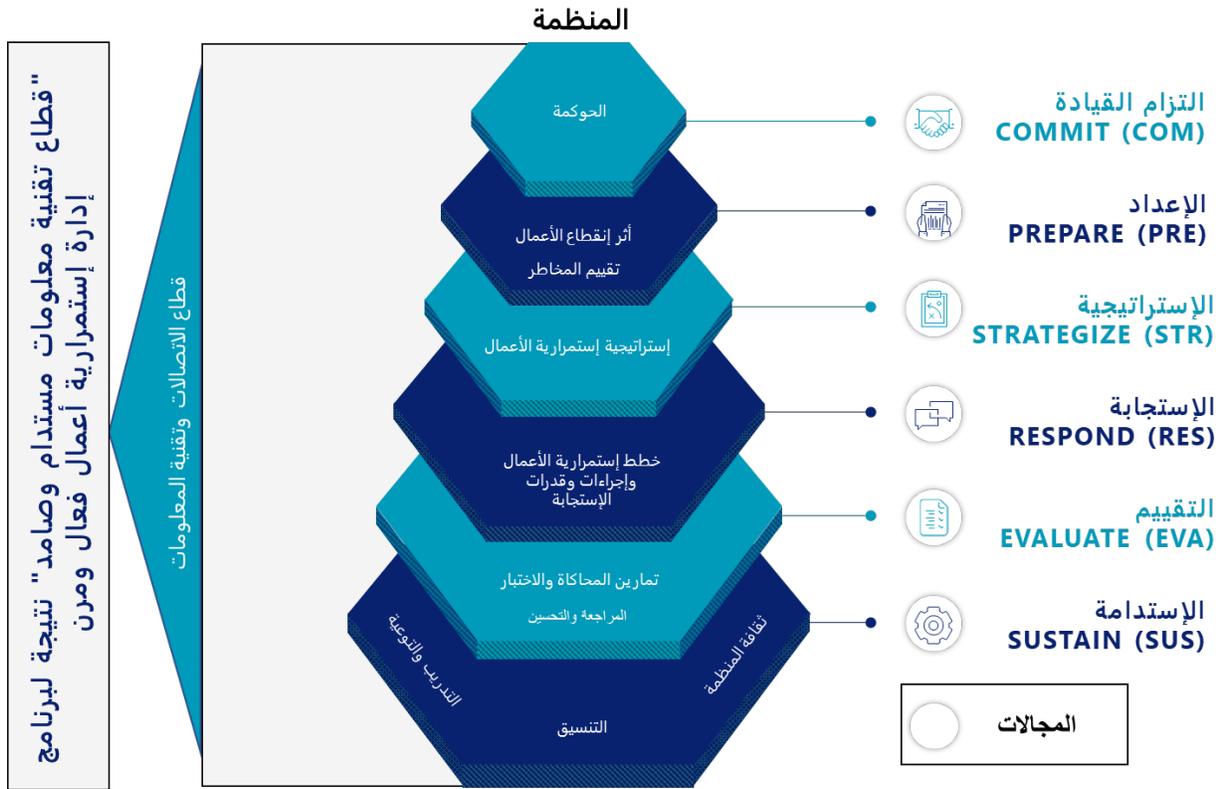
يقوم مركز إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال في وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بمتابعة امتثال الشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات لهذه السياسة.

1. إعداد سياسة إدارة استمرارية الأعمال

تم إعداد وتطوير سياسة إدارة استمرارية الأعمال بناءً على:

- تحليل الوضع الحالي للقطاع.
- أفضل الممارسات والمعايير العالمية ذات الصلة.
- الدراسات المعيارية والمقارنة.
- تحديد ودراسة الفجوات.
- موارد ومنتجات وخدمات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

يوضح هيكل إدارة استمرارية الأعمال (الشكل 1) المجالات التي تدعمها بنود السياسة في الأقسام التالية.



الشكل 1: هيكل إدارة استمرارية الأعمال

وتحتوي الوثيقة على:

- 1- بنود السياسة المتعلقة بكل مجال من مجالات إدارة استمرارية الأعمال المحددة.
- 2- الملحق (أ) مراجع الممارسات والمعايير العالمية ذات الصلة.
- 3- الملحق (ب) الاختصارات.
- 4- الملحق (ج) المصطلحات والتعريفات.

2. التزام القيادة

هدف المجال: تتطلب إدارة استمرارية الأعمال التزام ودعم القيادة لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال عبر إنشاء هياكل حوكمة لتحديد الأدوار والمسؤوليات في الشركة والإشراف عليها.

COM 001 – تتولى أعلى سلطة في الشركة المسؤولية عن برنامج إدارة استمرارية الأعمال، وتلتزم بدعم برنامج إدارة استمرارية الأعمال وتنفيذه وتحسينه باستمرار، من خلال:

- أ. إنشاء رؤية قيادية مشتركة.
- ب. التوافق مع أهداف الشركة وقيمتها وثقافتها.
- ت. قيادة الاستدامة والتميز في جميع محاور الاستمرارية.
- ث. تضمين منهجية إدارة استمرارية الأعمال في العمليات الحرجة والإدارات الهامة في الشركة.
- ج. توفير الموارد المطلوبة لتنفيذ المبادرات المحددة في خارطة طريق إدارة استمرارية الأعمال.
- ح. اعتماد سياسة إدارة استمرارية الأعمال.

COM 002 – يجب أن تنشئ أعلى سلطة في الشركة لجنة توجيهية لإدارة استمرارية الأعمال والتي بدورها تقوم بتوجيه برنامج إدارة استمرارية الأعمال وترفع اللجنة تقاريرها إلى أعلى سلطة في الشركة.

COM 003 – يجب على أعلى سلطة في الشركة اعتماد ميزانية رسمية سنوية لإنشاء برنامج إدارة استمرارية الأعمال والأنشطة المرتبطة به والعمل على تنفيذه وتحديثه وتحسينه.

COM 004 – يجب على اللجنة التوجيهية إعداد ميثاق يتضمن الأدوار والمسؤوليات ونماذج الحوكمة.

COM 005 – يجب اعتماد برنامج إدارة استمرارية الأعمال من قبل اللجنة التوجيهية.

COM 006 – يجب تمثيل هيكل الشركة والإدارات الهامة في اللجنة التوجيهية.

COM 007 – يجب أن يتولى أحد أعضاء الإدارة العليا ممن لديهم المعرفة ذات الصلة باستمرارية الأعمال وإجراءات العمل قيادة اللجنة التوجيهية.

COM 008 – يجب على اللجنة التوجيهية إنشاء وتمكين جهة لإدارة استمرارية الأعمال تضم المهارات والكفاءات اللازمة لإعداد وتطوير برنامج إدارة استمرارية الأعمال وتنفيذه ومراجعته وتحديثه.

COM 009 – يجب أن تتبع الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال من الناحية الوظيفية للجنة التوجيهية.

COM 010 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إعداد وتطوير برنامج إدارة استمرارية الأعمال في الشركة بما يتوافق مع حجمها ونطاق عملها وأهدافها ومصفوفة الصلاحيات بها.

COM 011 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال التأكد من مناسبة ترشيحات الإدارات المشاركة لسفراء برنامج استمرارية الأعمال لتنسيق وتنفيذ الأنشطة والمهام المتعلقة بالبرنامج.

COM 012 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال تعيين فرق متعددة التخصصات للاستعداد والاستجابة والتعافي من أحداث انقطاع الموارد والمنتجات والخدمات على المستويات الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية.

COM 013 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إعداد وتطوير وتنفيذ ومشاركة سياسة إدارة استمرارية الأعمال المعتمدة بالشركة سنويًا أو عند حدوث تغييرات كبيرة في بيئتها التشغيلية.

COM 014 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إعداد دليل إجراءات منبثق من سياسة إدارة استمرارية الأعمال.

3. الإعداد

هدف المجال: يتيح تقييم أثر انقطاع الأعمال وتقييم المخاطر تحديد وفهم قيود بيئة التشغيل الخاصة بالشركة وذلك لإنشاء آليات تعافى استباقية مناسبة. ويشمل ذلك تحديد أولويات العمليات والوظائف والموارد المطلوبة لاستئناف الخدمات الحرجة ضمن إطار زمني محدد بأقل مستوى خدمة مقبول بعد الانقطاع.

1.3 تقييم أثر انقطاع الأعمال

يتيح تقييم أثر انقطاع الأعمال تحديد الموارد والمنتجات والخدمات الحرجة وترتيب الأولويات التي توجه استراتيجيات إدارة استمرارية الأعمال وخطط الاستجابة التي ستنفذها الشركة.

PRE 001 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إعداد وتطوير منهجية موحدة لتقييم أثر انقطاع الأعمال بما يتماشى مع البرنامج المعتمد من اللجنة التوجيهية.

PRE 002 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال عمل تقييم أثر انقطاع الأعمال بالتعاون مع الإدارات المشاركة لتحديد العمليات الحرجة والاعتماديات وأهداف وأوقات التعافى والموارد اللازمة وذلك بشكل دوري أو عند حدوث تغييرات هامة في بيئة التشغيل الخاصة بالشركة وفقاً لمنهجية تقييم أثر انقطاع الأعمال.

PRE 003 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال الحصول على موافقة الإدارات المشاركة واللجنة التوجيهية على نتائج تقييم أثر الانقطاع على الأعمال.

2.3 تقييم المخاطر

يشمل تقييم المخاطر تحديد وتحليل وتقييم ومعالجة المخاطر المتعلقة باستمرارية الأعمال.

PRE 004 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إعداد منهجية تقييم المخاطر واستخدام المنهجية المتبعة من قبل الشركة.

PRE 005 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال عمل تقييم المخاطر للشركة بشكل دوري وفق منهجية تقييم المخاطر لتحديد العوامل التي قد تؤثر على العمليات الحالية والمستقبلية المتعلقة بالتحويلات في:

- أ. التقنيات والتطورات الرقمية.
- ب. العوامل الاجتماعية والبيئية.
- ت. المتطلبات التنظيمية.
- ث. الأفاق الاقتصادية.
- ج. التحديات والفرص العالمية.
- ح. المخاطر والتحديات والاتجاهات المتوقعة على المدى المتوسط والطويل.
- خ. التحويلات في صناعة الاتصالات وتقنية المعلومات.

PRE 006 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال تحليل نتائج تقييم المخاطر للتحقق من فاعلية وجاهزية وقدرة الشركة الحالية للتعامل مع نتائج التقييم وفقاً لمنهجية تقييم المخاطر.

PRE 007 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال تحليل كل من الاهداف والاجراءات الداخلية والخارجية على مستوى الشركة وفقاً لمنهجية تقييم المخاطر.

PRE 008 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال تحديد وتقييم وإدارة أصحاب المصلحة المهمين في سلسلة قيم الاتصالات وتقنية المعلومات في الشركة لضمان استمرارية الخدمات وفقاً لمنهجية تقييم المخاطر.

PRE 009 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إعداد متطلبات التعافي لإدارة استمرارية الأعمال ليتم تضمينها في عقود الموردين من ضمن شروط قبولهم.

PRE 010 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال مراجعة ومراقبة الالتزام بمتطلبات التعافي لإدارة استمرارية الأعمال للموردين المهمين في سلسلة قيم الاتصالات وتقنية المعلومات في الشركة.

PRE 011 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال تقييم ورصد نقاط التعطل بدون بديل فيما يتعلق بموارد ومنتجات وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات التي قد تؤدي إلى انقطاع العمل على مستوى الشركة وفقاً لمنهجية تقييم المخاطر.

PRE 012 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال التأكد من قيام الموارد البشرية بتحديد وتصنيف وتوثيق المهارات الأساسية لإدارة الخدمات الحرجة والوظائف الهامة وفقاً لمنهجية تقييم المخاطر.

PRE 013 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال التأكد من قيام الموارد البشرية بتحديد وتنفيذ خطط التعاقب الوظيفي لإدارة الخدمات الحرجة والوظائف الهامة.

PRE 014 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال الحصول على موافقة الإدارات المشاركة واللجنة التوجيهية على نتائج تقييم المخاطر وطرق معالجة المخاطر وتدابير التخفيف منها والسيطرة عليها.

4. الاستراتيجية

هدف المجال: ستمكّن استراتيجيات التعافي الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال من التعافي الفعّال واستعادة العمليات في حالة حدوث انقطاع. ويتم تحديد هذه الاستراتيجيات واختيارها لمنع أو تقليل احتمالية حدوث انقطاع وتقليل تأثيره بحيث يتم تحقيق أهداف التعافي الخاصة بالشركة وتحقيق الحد الأدنى من مستوى الخدمة المقبول.

STR 001 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال أن تضم استراتيجيات تعافي مناسبة تلبى متطلبات التعافي الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال، بناءً على الفجوات المحددة مسبقاً لنتائج تقييم أثر انقطاع الأعمال وتقييم المخاطر لما يلي:

- أ. الأفراد (الموارد البشرية).
- ب. المنشآت والمرافق المرتبطة بها في مواقع المكاتب الإقليمية والمحلية والرئيسية.
- ت. أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- ث. البنية التحتية، بما في ذلك مراكز البيانات ومواقع التعافي.
- ج. مقدمو الخدمات والموردون والشركاء الخارجيون.

STR 002 – يجب أن تراجع وتعتمد اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال استراتيجيات التعافي.

5. الاستجابة

هدف المجال: إعداد وتنفيذ الخطط والإجراءات المناسبة للاستجابة والتعافي من حالات انقطاع الأعمال لحماية الموارد والمنتجات والخدمات للدرجة للشركات. وتتطلب الاستجابة لحالات الانقطاع وجود تكامل وتعاون بين الفرق والأطراف المعنية على المستوى الاستراتيجي والتكتيكي والتشغيلي.

RES 001 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال التنسيق مع الإدارات المشاركة لإعداد وتطوير وتنفيذ وإدارة خطط إدارة استمرارية الأعمال والتي يجب أن تشمل ما يلي:

- أ. خطط الاستجابة للحوادث.
- ب. خطط الاستجابة لحالات الطوارئ.
- ت. خطة إدارة الأزمات.
- ث. خطط استمرارية الأعمال.
- ج. خطط التعافي من كوارث الاتصالات وتقنية المعلومات.

RES 002 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال التأكد من أن جميع خطط إدارة استمرارية الأعمال قد تم اعتمادها من اللجنة التوجيهية ومن ثم مشاركتها مع الإدارات المشاركة.

6. التقييم

هدف المجال: على الشركات تطبيق ومراجعة وتحسين برنامج إدارة استمرارية الأعمال لتقييم فاعليته في الاستجابة والتعافي من أحداث انقطاع الأعمال.

1.6 التطبيق

على الشركة تقييم فاعلية وكفاءة خطط وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال المحددة من خلال تمارين المحاكاة والاختبار لتعزيز برنامج إدارة استمرارية الأعمال.

EVA 001 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إنشاء إجراء موثق ومعتمد لعمل تمارين المحاكاة والاختبار لخطط إدارة استمرارية الأعمال.

EVA 002 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال تنفيذ تمارين المحاكاة والاختبار لخطط إدارة استمرارية الأعمال المتوافقة مع الإجراءات الموثقة التي تم اعتمادها مسبقاً.

EVA 003 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال أن تقوم بتوثيق وتحليل وبيان الدروس المستفادة من نتائج تنفيذ تمارين المحاكاة والاختبار لخطط إدارة استمرارية الأعمال.

2.6 المراجعة والتحسين

يتم إجراء المراجعات داخلياً أو من خلال أطراف خارجية لتحديد الفجوات وأوجه القصور والتي تتطلب المعالجة في برنامج إدارة استمرارية الأعمال. ويكون التحسين عبر تحديث خطط وإجراءات وإمكانيات إدارة استمرارية الأعمال بشكل دوري ودمج الدروس المستفادة من تمارين المحاكاة والاختبار لخطط إدارة استمرارية الأعمال.

EVA 004 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إنشاء إجراء موثق ومعتمد لمراجعة وتحسين برنامج إدارة استمرارية الأعمال.

EVA 005 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال التأكد من مراجعة خطط إدارة استمرارية الأعمال بشكل دوري أو عند حدوث تغييرات كبيرة في بيئة التشغيل الخاصة بها.

EVA 006 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إبلاغ نتائج المراجعات رسميًا إلى اللجنة التوجيهية وتكليف سفراء برنامج استمرارية الأعمال لتنفيذ الإجراءات المطلوبة ضمن الأطر الزمنية المحددة.

EVA 007 – يجب أن تضمن أعلى سلطة في الشركة وجود إجراء موثق ومحدد لتقييم برنامج إدارة استمرارية الأعمال بشكل دوري.

7. الاستدامة

هدف المجال: تساعد الاستدامة برنامج إدارة استمرارية الأعمال على تمكين الشركة من زيادة نضج برنامج استمرارية الأعمال لديها،

ودمج إدارة استمرارية الأعمال في ثقافة الشركة بحيث تصبح جزءًا من العمليات التشغيلية اليومية.

1.7 ثقافة المنظمة

تعزز ثقافة المنظمة فيما يخص إدارة استمرارية الأعمال الالتزام والتعاون والوعي.

SUS 001 – يجب على أعلى سلطة في الشركة واللجنة التوجيهية تشجيع ودعم برنامج إدارة استمرارية الأعمال.

SUS 002 – يجب على أعضاء الإدارة العليا وسفراء برنامج إدارة استمرارية الأعمال المشاركة والمساهمة بفاعلية في مبادرات البرنامج.

2.7 التدريب والتوعية

يؤدي التدريب والتوعية إلى خلق ثقافة استمرارية الأعمال وزيادة نضجها في الشركة.

SUS 003 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إعداد وتطوير وتنفيذ خطة التدريب على استمرارية الأعمال بناءً على تقييم سنوي لاحتياجات التدريب داخل الشركة.

SUS 004 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال إعداد وتطوير وتنفيذ برنامج شامل للتوعية باستمرارية الأعمال ومراجعتها وتحديثه بشكل دوري.

SUS 005 – يجب على الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال تقييم فاعلية برامج التدريب والتوعية الخاصة ببرنامج استمرارية الأعمال وتحديثها بشكل دوري.

3.7 التنسيق

يعزز التكامل بين برنامجي إدارة المخاطر وإدارة استمرارية الأعمال داخل الشركة من أداء كلا البرنامجين ويعود بالنفع على الشركة.

SUS 006 – يجب على الجهات التي تتولى إدارة المخاطر وإدارة استمرارية الأعمال إنشاء آلية لضمان التعاون بين برنامجي إدارة المخاطر وإدارة استمرارية الأعمال لدعم بعضهم البعض في تنفيذ المسؤوليات ذات الصلة، وترشيد الإنفاق، والاستفادة المثلى من الموارد.

الملحق أ: مراجع الممارسات والمعايير العالمية ذات الصلة

تم إعداد مجالات إدارة استمرارية الأعمال وبنود السياسة المرتبطة بها بناءً على الممارسات والمعايير والإرشادات الرائدة، ويشمل ذلك:

- أيزو 22301:2019 – الأمن – أنظمة إدارة استمرارية الأعمال – المتطلبات
- الأدلة الاسترشادية للممارسات الجيدة 2018 – (معهد استمرارية الأعمال)
- NFPA 1600: معيار 2013 بشأن برامج إدارة الكوارث / الطوارئ واستمرارية الأعمال
- BS 11200:2014 دليل إدارة – الأزمات والممارسات الجيدة

الملحق ب: الاختصارات

يقدم (الجدول 2) مرجعًا للاختصارات ومعانيها المستخدمة في هذه السياسة:

الجدول 2: الاختصارات

الاختصار	التعريف
BCM	إدارة استمرارية الأعمال
BIA	تقييم أثر انقطاع الأعمال
BS	المعيار البريطاني
CITC	هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
HR	الموارد البشرية
ICT	الاتصالات وتقنية المعلومات
ISO	المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)
MCIT	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
NFPA	الرابطة الوطنية للحماية من الحرائق
NRU	وحدة المخاطر الوطنية
NTP	برنامج التحول الوطني
RA	تقييم المخاطر
RM	إدارة المخاطر
RMBCC	مركز إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال
SPoF	نقاط التعطل بدون بديل

الملحق ج: المصطلحات والتعريفات

يقدم (الجدول 3) مرجعًا للمصطلحات والتعريفات المستخدمة في هذه السياسة:

الجدول 3: المصطلحات والأوصاف

المصطلح	الوصف
محفوفة الصلاحيات	هي قائمة أو جدول يحدد الصلاحيات الممنوحة للأطراف المختلفة في الشركة سواء كانت صلاحيات مالية أو إدارية أو تشغيلية. كما يبين نوع الصلاحية الممنوحة سواء كانت إعداد أو مراجعة أو اعتماد.
برنامج استمرارية الأعمال	عملية الإدارة والحوكمة المستمرة بدعم من أعلى سلطة وتزويدها بالموارد المناسبة لتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال والحفاظ عليها. ويتضمن الآتي: - 1- إعداد إطار عمل لحوكمة إدارة استمرارية الأعمال 2- تقييم أثر انقطاع الأعمال وتقييم المخاطر 3- استراتيجيات استمرارية الأعمال وخطط الاستجابة والتعافي من الكوارث 4- تطبيق وتقييم فاعلية وكفاءة خطط وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال 5- مراجعة وتحسين إدارة استمرارية الأعمال 6- التغيير الثقافي لإدارة استمرارية الأعمال
الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال	الجهة المسؤولة عن الإدارة اليومية والمستمرة لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال والأنشطة المرتبطة به والمسؤولة عن إدارة العلاقة بين برنامج إدارة استمرارية الأعمال والإدارات المشاركة في أنشطة برنامج إدارة استمرارية الأعمال.
خارطة الطريق لتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال	الأنشطة والمبادرات التي تم تحديدها على المدى القصير والمتوسط والطويل فيما يتعلق بتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال في الشركة.
سياسة إدارة استمرارية الأعمال	وثيقة تبين أهداف ومبادئ ونطاق عمل برنامج استمرارية الأعمال بالإضافة إلى مهام ومسؤوليات الأطراف المعنية.
متطلبات التعافي لإدارة استمرارية الأعمال	الأطر الزمنية والموارد والقدرات اللازمة لمواصلة تقديم المنتجات والخدمات والعمليات والأنشطة ذات الأولوية بعد حدوث أي انقطاع. تتكون الأطر الزمنية من أهداف وقت التعافي وأهداف نقطة التعافي والحد الأقصى المسموح به للانقطاع.
اللجنة التوجيهية	لجنة لإدارة استمرارية الأعمال من هانعي القرارات (مثل قادة الأعمال وخبراء التقنية وإدارة استمرارية الأعمال المكلفون بإعداد السياسة الاستراتيجية وقرارات تخطيط الاستمرارية للشركة، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق جميع أهداف برنامج إدارة استمرارية الأعمال).
خطة استمرارية الأعمال	المعلومات الموثقة التي توجه الشركة للاستجابة في حالات انقطاع العمل واستئناف تقديم المنتجات والخدمات بما يتفق مع أهداف استمرارية الأعمال.
إدارة برنامج استمرارية الأعمال	قدرة الشركة أو الموظفين أو النظام أو شبكة الاتصالات أو النشاط أو العملية على استيعاب أثر انقطاع أو خسارة الأعمال والاستمرار في تقديم مستوى مقبول من الخدمة.
تقييم أثر انقطاع الأعمال	عملية تحليل عمليات الأعمال والأنشطة والتأثير الذي قد يحدثه انقطاع الأعمال عليها.
تحسين الاستمرارية	نشاط متكرر لتحسين الأداء.
أزمة	حالة يكون فيها مستوى عالٍ من عدم اليقين والتي تعطل الأنشطة الأساسية و/أو تتضرر بسببها مصداقية الشركة وتتطلب إجراءات عاجلة.
خطة إدارة الأزمات	تم تصميم خطة إدارة الأزمات لتجمع بين الأفراد الرئيسيين الذين لديهم السلطة والمهارات لتقييم الحادث في الوقت المناسب، وتفعيل هياكل الاستجابة المناسبة وفقًا لذلك.
الإدارات الهامة والعمليات الحرجة	وحدة أو إدارة أو قسم أو عملية داخل الشركة تساعد على تمكين استمرارية موارد الاتصالات وتقنية المعلومات ومنتجاتها وخدماتها والمساهمة في تعافي خدمات الشركة.
الاعتماد المتبادل	وظيفة تعتمد على عوامل خارجية لتحقيق النتيجة المرجوة، مثل المهارات والتقنية.
حالة انقطاع	حالة على مستوى الشركة تعيق استمرارية الأعمال من خلال تطبيق تدابير روتينية.

المصطلح	الوصف
المجالات	المجالات الموجودة في سياسة إدارة استمرارية الأعمال الشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات والتي تساهم في النهج الشامل والمنظم لإدارة استمرارية الأعمال.
خطط الاستجابة للطوارئ	تسهل خطة الاستجابة للطوارئ الاستجابة الفورية للحدث الذي يتعين فيه اتخاذ إجراءات لحماية الحياة، والحد من الإصابات ومنع تصاعد الضرر المادي.
التطبيق	عملية تقييم فعالية وكفاءة خطط وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال المحددة من خلال تمارين المحاكاة والاختبار لتعزيز برنامج إدارة استمرارية الأعمال.
وظيفية	الأنشطة المرتبطة بتنفيذ المهام الوظيفية ضمن برنامج استمرارية الأعمال وتشمل المسؤولية النهائية للحصول على الموافقات النهائية لمخرجات برنامج استمرارية الأعمال من اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال وعلى سبيل المثال لا الحصر الموافقة على نتائج أثر انقطاع الأعمال.
أعلى سلطة	تعني الجهة ذات الصلاحية والحق في استخدام الموارد وتخصيصها بكفاءة، واتخاذ القرارات وإعطاء الأوامر لتحقيق الأهداف التنظيمية.
خطة التعافي من كوارث الاتصالات وتقنية المعلومات	الخطة والترتيبات التي توضح بالتفصيل الأنشطة المتعلقة بالتعافي واستئناف عمل أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات وتطبيقاتها والبنية التحتية ذات الصلة.
الشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات	الشركات الحاصلة والحاملة لرخصة سارية في خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، صادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
موارد ومنتجات وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات	الموارد والمنتجات والخدمات الخاصة بالاتصالات وتقنية المعلومات، لتمكين الشركة من تحقيق أهدافها ومهامها على النحو المحدد في استراتيجيتها.
التأثير	تأثير وعواقب أحداث المخاطر إذا وقعت.
حادثة	موقف يمكن أن يؤدي إلى انقطاع أو خسارة أو حالة طوارئ أو أزمة.
خطة الاستجابة للحوادث	تمكن خطة الاستجابة للحوادث الشركة من إنشاء وتنفيذ وتحديث وإدارة عملية إدارة الحوادث من أجل الاستجابة للحوادث التي قد تتسبب في انقطاع عملياتها.
الاتصالات وتقنية المعلومات	مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد التقنية المستخدمة لنقل المعلومات أو تخزينها أو إنشائها أو مشاركتها أو تبادلها.
متعدد التخصصات	الجمع أو إشراك اثنين أو أكثر من التخصصات لتشكيل نهج متكامل يعتمد على فرعين مختلفين أو أكثر من المعرفة في الشركة.
الطرف المهتم / الطرف المعني	فرد أو مجموعة لها مصلحة في أداء أو نجاح شركة، مثل العملاء والشركاء والموظفين والمساهمين والملوك والمجتمع المحلي وأول المستجيبين والحكومة والجهات التنظيمية.
المملكة	المملكة العربية السعودية.
الممارسة الرائدة	الممارسة الرائدة هي طريقة أو تقنية تم قبولها بشكل عام عوضاً عن البدائل الأخرى لأنها تحقق نتائج أصبحت بمثابة طريقة قياسية لتنفيذ الأشياء، مثل أيزو 22301.
أقصى مدة انقطاع مقبولة	الوقت المستغرق حتى تصبح الآثار السلبية، الناشئة نتيجة عدم تقديم منتج / خدمة أو أداء نشاط، غير مقبولة.
الهدف	هدف شامل يتوافق مع السياسة التي تضعها الشركة لنفسها.
تشغيلي	مستوى يتألف من وظيفة إدارة استمرارية الأعمال والوظائف ذات الصلة التي تحكم المهام والأنشطة المطلوب تنفيذها من خلال ربط الأهداف والغايات الاستراتيجية بالأهداف والغايات التكتيكية.
الإدارات المشاركة	وحدات الأعمال التي تقدم مدخلات في الخطط والإجراءات والمهام والأنشطة المرتبطة بنطاق برنامج إدارة استمرارية الأعمال.
العملية	مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.
نقطة التعافي المستهدفة	النقطة التي يجب عندها استعادة المعلومات المستخدمة في النشاط لتمكين النشاط من العمل عند الاستئناف.

المصطلح	الوصف
وقت التعافي المستهدف	الفترة الزمنية التي تعقب الحادثة التي يجب خلالها استئناف منتج أو خدمة، أو استئناف النشاط، أو تعافي الموارد.
تنظيمي	مصطلح مشابه لمصطلح قانوني أو تشريعي ولكن عادة ما تكون قواعد تفرضها الجهة التنظيمية وليس من خلال التشريعات الحكومية المباشرة.
الصمود	قدرة الشركة على استيعاب عدم القدرة على التنبؤ والتكيف معها، مع الاستمرار في تحقيق الأهداف التي تسعى لتحقيقها.
الموارد	جميع الموظفين، والمهارات، والبنية التحتية للتقنية، والمنتجات، والخدمات، والمباني، والإمدادات، والمعلومات (سواء كانت إلكترونية أم لا) التي يجب أن تتوفر لدى الشركة لاستخدامها، عند الحاجة، من أجل العمل وتحقيق أهدافها.
الاستجابة	رد الفعل على حادث أو حالة طوارئ لتقييم الضرر أو الأثر وللتأكد من مستوى الاحتواء ونشاط السيطرة اللازم.
الاستعادة	عملية التخطيط و/أو تنفيذ إجراءات إصلاح الأجهزة، ونقل الموقع الرئيسي ومحتوياته، والعودة إلى العمليات العادية في موقع التشغيل الدائم.
استئناف الأنشطة المخاطر	عملية تخطيط و/أو تنفيذ إعادة بدء الأعمال والعمليات التجارية المحددة بعد الأزمة. حدث غير متوقع يمكن أن يؤثر على أهداف الشركة إيجاباً أو سلباً.
تقييم المخاطر	عملية رسمية لتحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومعالجتها لضمان إدارة المخاطر التي تواجهها الشركة بشكل مناسب لتحقيق أهداف العمل في النهاية.
إدارة المخاطر	إدارة المخاطر هي تحديد المخاطر وتقييمها وترتيب أولوياتها يتبعها استخدام منسق واقتطادي للموارد لتقليل احتمالية أو تأثير الأحداث السلبية أو مراقبتها أو التحكم فيها أو لتحقيق أقصى قدر ممكن من الفرص.
الإدارة العليا	أعلى مستوى للمدراء في الشركة، مباشرة تحت الهياكل القيادية العليا للشركة.
استراتيجي	مستوى يتألف من أعلى سلطة وموظفين تابعين يتخذون قرارات تتفق مع استراتيجية الشركة لتوجيه برنامج إدارة استمرارية الأعمال والإشراف عليه.
الاستدامة	تتكون الاستدامة من عدة مستويات وتتضمن ثقافة الاستمرارية في الشركة ومبادرات التدريب والتوعية.
تكتيكي	مستوى يتكون من الأفراد والفرق المشاركة في تنفيذ الأنشطة والمهام اليومية التي تساهم في الإدارة والفاعلية المستمرة لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال.
التحديات	سبب محتمل لحادث غير مرغوب فيه يمكن أن يتسبب في ضرر للشركة.
سلسلة القيم	تشمل المساهمين والمطورين ومقدمي الخدمات والمستخدمين النهائيين في البنية التحتية غير النشطة/النشطة.
سفراء برنامج استمرارية الأعمال	ممثلو الإدارات والأقسام داخل الشركة المشاركين في برنامج استمرارية الأعمال لتنسيق وتنفيذ الأنشطة والمهام المتعلقة بالبرنامج.

نهاية الوثيقة