خطة الاستجابة للحوادث والطوارئ

خطة الاستجابة للحوادث والطوارئ

***رقم الإصدار 1***

***تاريخ الإصدار xx/xx/xxxx***

**سجل مراقبة التغيير والموافقة على الوثيقة**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **النسخة** | **التاريخ** | **المسؤولية** | **التوقيع** | **المسمى الوظيفي** | **الاسم** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**سجل مراقبة الوثيقة**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **رقم الإصدار** | **رقم الصفحة** | **البند الذي تم تعديله** | **تفاصيل التعديل** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**جدول المحتويات**

[1.مقدمة الخطة 5](#_Toc74823675)

[1.1الهدف من الخطة 5](#_Toc74823676)

[1.2نطاق الخطة 5](#_Toc74823677)

[2.معلومات ومسؤوليات فرق الاستجابة للحوادث والطوارئ 5](#_Toc74823678)

[2.1الجهة المسؤولة عن إدارة الأزمات 5](#_Toc74823679)

[2.2 الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال 6](#_Toc74823680)

[2.3فريق الاستجابة للحوادث والطوارئ 6](#_Toc74823681)

[2.4فريق الاتصال 7](#_Toc74823682)

[3.مخطط الاستجابة للحوادث والطوارئ 7](#_Toc74823683)

[3.1التواصل مع الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال 7](#_Toc74823684)

[3.2تقييم التأثير المبدئي على البنية التحتية والموقع والأشخاص والعمليات 7](#_Toc74823685)

[3.3إبلاغ الجهة المعنية بإدارة الأزمات وإعداد تقرير الحالة 8](#_Toc74823686)

[3.4طلب الاستجابة للطوارئ 8](#_Toc74823687)

[3.5تفعيل الخطة المناسبة 8](#_Toc74823688)

[3.6تنفيذ إجراءات التعافي 8](#_Toc74823689)

[3.7تقييم استرجاع الأعمال 8](#_Toc74823690)

[3.8استرجاع الوظائف الرئيسية ووظائف الدعم 8](#_Toc74823691)

[3.9إغلاق الحادث/ حالة الطوارئ 9](#_Toc74823692)

[3.10التواصل مع الأطراف المعنية 9](#_Toc74823693)

[3.11تحديد الدروس المستفادة 9](#_Toc74823694)

[الاختصارات 9](#_Toc74823695)

[المصطلحات والتعريفات 10](#_Toc74823696)

## مقدمة الخطة

***]يرجى العلم أن جميع التفاصيل المذكورة في هذه الخطة معدة بحسب أفضل الممارسات العالمية وهي مجرد أمثلة توضيحية يمكن الاستعانة بها في تحضير خطط الاستجابة للحوادث والطوارئ الخاصة بالشركة وهي ليست إلزامية[***

### الهدف من الخطة

تضع خطة إدارة الحوادث والاستجابة للطوارئ آلية فعالة للاستجابة للحوادث وحالات الطوارئ في الشركة. حيث يتمثل دور الخطة في توفير الدعم وتقديم المعلومات لفرق الاستجابة للحوادث والطوارئ. تهدف الخطة إلى الحد من تأثير الحوادث على حياة البشر و/ أو الممتلكات، توفير آلية للاستجابة المبدئية للطوارئ،و ضمان التواصل الفعال مع الجهات المعنية الداخلية والخارجية خلال الحادث أو حالة الطوارئ. تتضمن خطة الاستجابة للحوادث والطوارئ إجراءات التقييم وتحدد الأدوار والمسؤوليات التي سيتم القيام بها من جانب الموظفين المعنيين.

### نطاق الخطة

تتناول خطة الاستجابة للحوادث والطوارئ إجراءات الاستجابة العامة للحوادث والطوارئ في الشركة.

لا تغطي هذه الوثيقة كافة السيناريوهات المحتملة؛ ومع ذلك – تحتوي على المبادئ الأساسية والعمليات الضرورية لإدارة سيناريو الحوادث وحالات الطوارئ.

## معلومات ومسؤوليات فرق الاستجابة للحوادث والطوارئ

***]يرجى العلم أن جميع المسؤوليات المذكورة معدة بحسب أفضل الممارسات العالمية وهي مجرد أمثلة توضيحية يمكن الاستعانة بها في تحضير المسؤوليات الفعلية وهي ليست إلزامية[***

### الجهة المسؤولة عن إدارة الأزمات

ستكون الجهة مسؤولةً عن قائمة الأنشطة التالية:

**قبل الحادث/ حالة الطوارئ**

* ضمان توافر الموارد الكافية للاستجابة للحوادث والطوارئ بشكل فعال.
* مراقبة التحديثات المرتبطة بالحوادث أو حالات الطوارئ لضمان إدارة انقطاعات الأعمال بشكل مناسب.
* اعتماد الموافقات على الميزانية خلال حالات الطوارئ/ الحواد.
* التواصل مع وسائل الإعلام والجهات المعنية الداخلية/ الخارجية كجزء من إرشادات وتوجيهات خطة الاتصال.
* مراجعة المدخلات من موظفي الشركة.

**خلال الحادث/ حالة الطوارئ**

* تفعيل خطط الطوارئ وخطط استمرارية الأعمال وخطة إدارة الأزمات وفقًا للمدخلات المستلمة من الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال إذا لزم الأمر.

**بعد الحادث/ حالة الطوارئ**

* مراجعة والتحقق من صحة التغييرات المقترحة في قدرات وإمكانيات إدارة الحوادث وحالات الطوارئ؛
* الإعلان عن عودة العمل لحالته الطبيعية بعد أن يصبح الوضع تحت السيطرة.

### الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال

ستكون الجهة مسؤولةً عن قائمة الأنشطة التالية:

**قبل الحادث/ حالة الطوارئ**

* توفير المدخلات للجهة المسؤولة عن إدارة الأزمات لاتخاذ القرارات المناسبة.
* مراقبة خطة استمرارية الأعمال بكافة جوانبها للتأكد من استيفاء وتلبية متطلبات استمرار الوظائف الرئيسية ووظائف الدعم.
* التعاون مع إدارة الصحة والسلامة والبيئة لتنظيم جلسات التدريب والتوعية المرتبطة بعملية الاستجابة للحادث وللطوارئ وتقديمها للموظفين.
* إجراء الاختبارات والتدريبات المنتظمة للاستجابة للحوادث وحالات الطوارئ.

**خلال الحادث/ حالة الطوارئ**

* توفير المدخلات للجهة المسؤولة عن إدارة الأزمات لاتخاذ القرارات المناسبة.
* مراقبة خطة استمرارية الأعمال بكافة جوانبها للتأكد من استيفاء وتلبية متطلبات استمرار الوظائف الرئيسية ووظائف الدعم.
* مساعدة مدراء وحدات العمل لتعبئة وحشد الموارد اللازمة خلال الانقطاعات/ حالات الطوارئ.
* المشاركة في أنشطة تقييم الأضرار لتحديد مقدار التأثير على البنية التحتية.
* التعاون مع فريق الاتصال لمشاركة وتبادل المعلومات المرتبطة بالحادث/ حالة الطوارئ مع كافة الأطراف المعنية الداخليين والخارجيين وفقًا لخطة الاتصالات.

**بعد الحادث/ حالة الطوارئ**

* إجراء الاختبارات والتدريبات المنتظمة للاستجابة للحوادث وحالات الطوارئ مع أخذ المدخلات من الدروس المستفادة بالاعتبار.

### فريق الاستجابة للحوادث والطوارئ

ستكون الجهة مسؤولةً عن قائمة الأنشطة التالية:

* القيام بدور خط الدفاع الأول في حالة الطوارئ.
* التأكد من سلامة جميع الموظفين المتواجدين في خلال الحادث.
* الشروع في عملية الإخلاء (إذا لزم الأمر) والتأكد من فتح أبواب الطوارئ للإخلاء وعدم وجود أي معوقات في مخارج الأمان.
* التأكد من إخلاء المرافق بالكامل.
* توجيه جميع الموظفين إلى نقاط التجمع المحددة مسبقًا.
* التأكد من تقديم خدمات الإسعافات الأولية للموظفين الذين يعانون من إصابات طفيفة.
* التنسيق مع إدارة رأس المال البشري وإدارة الصحة والسلامة والبيئة لدخول الموظفين الذين يعانون من أمراض/ إصابات خطيرة إلى المستشفى.
* تحديد الموظفين/ الزوار/ موظفين الموردين المفقودين (إن وجدوا).
* المشاركة في أنشطة تقييم الأضرار لتحديد مقدار التأثير على البنية التحتية.
* إبلاغ الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال عن أوضاع الإخلاء وفقًا للنقاط التالية:
  + عدد الموظفين الذين تم إخلائهم بسلام.
  + عدد الزوار الذين تم إخلائهم بسلام.
  + عدد الموظفين المفقودين مقارنة بعدد الموظفين المتوقع.
* التنسيق مع إدارة رأس المال البشري للتواصل مع أسر الأفراد المصابين أو المفقودين.
* تحديد وتقييم حالة الانقطاع وفقًا لطبيعتها وتأثيرها.
* الاستجابة للحوادث المتطورة أو حالات الطوارئ وفقًا لخطة الاستجابة للحوادث والطوارئ.
* توثيق تقرير الحادث أو حالة الطوارئ بعد انتهاء الحادث.
* إجراء المراجعات وعمليات المراقبة والرصد المناسبة للتأكد من توافر الموارد الكافية لمواجهة الحادث أو حالة الطوارئ.
* توفير المدخلات لتحسين نظام إدارة الحوادث وحالات الطوارئ بصفة مستمرة.

### فريق الاتصال

ستكون الجهة مسؤولةً عن قائمة الأنشطة التالية:

* التنسيق مع الجهة المسؤولة عن استمرارية الأعمال لإجراء الاتصالات المرتبطة باستمرارية الأعمال وفقًا لخطة العمل.
* الشروع في عمليات الاتصالات الرسمية مع كافة الجهات المعنية الداخلية.
* التواصل مع الجهات المعنية الخارجية من خلال الوسائط وقنوات وسائل التواصل الاجتماعي المعترف بها.
* إبلاغ الجهات المعنية الداخلية والخارجية بأوضاع التعافي.
* التواصل مع أفراد اسرة الموظف إذا لزم الأمر في الظروف الاستثنائية.
* إبلاغ إجراءات التعافي من الكوارث والإرشادات ذات الصلة بالاستراتيجية خلال سيناريو انقطاع الأعمال.

## مخطط الاستجابة للحوادث والطوارئ

***]يرجى العلم أن جميع التفاصيل والإجراءات المذكورة في هذا المخطط معدة بحسب أفضل الممارسات العالمية وهي مجرد أمثلة توضيحية يمكن الاستعانة بها في تحضير خطط الاستجابة للحوادث والطوارئ الخاصة بالشركة وهي ليست إلزامية[***

### التواصل مع الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال

في حالة انقطاع الأعمال، يتعين على الفرد/ الفريق الذي اكتشف العطل إخطار الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال بهذه الأعطال.

يتعين على الجهة المعنية بإدارة استمرارية الاعمال بالتعاون مع فريق الاستجابة للطوارئ والأزمات السير بإجراءات تقييم الأضرار لتقييم أثر العطل وانقطاع الأعمال بحيث يمكنهم تحديد إجراءات العمل التالية وإخطار الجهة المسؤولة عن إدارة الأزمات بها.

واستنادًا إلى نوع وطبيعة وتأثير العطل، تقوم الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال بالتواصل مبدئيًا مع الإدارات الأخرى والأطراف المعنية.

### تقييم التأثير المبدئي على البنية التحتية والموقع والأشخاص والعمليات

يتعين على فريق تقييم الأضرار إجراء تقييم مبدئي للأعطال لتحديد مقدار الضرر أو تأثيره، إن وجد، على البنية التحتية والموقع والأشخاص والخدمات؛ والتأكد من طبيعة الحادث بحيث يتمثل الهدف من هذا التقييم المبدئي في التأكد إذا ما كانت الاستجابة لحالة الطوارئ مطلوبة أو لا و/ أو إذا ما كان للعطل أي تأثير على التطبيقات والخدمات الحرجة والمواقع التشغيلية والأشخاص أم لا.

### إبلاغ الجهة المعنية بإدارة الأزمات وإعداد تقرير الحالة

يتم مشاركة نتائج التقييم المبدئي مع مسؤول الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال الذي يستخدم هذه المعلومات بالتزامن مع الحقائق التي تتعلق بالصحة العامة للبنية التحتية والمواقع والأشخاص والخدمات المرتبطة بها. يقوم فريق تقييم الأضرار بمشاركة هذه المعلومات لإعداد تقرير عن الأوضاع العامة للخدمات والبنية التحتية.

### طلب الاستجابة للطوارئ

إذا كان العطل أو انقطاع الأعمال يتطلب الاستجابة للطوارئ، فيما يلي الخطوات التي سيتم اتخاذها وفقًا لذلك:

* سيتواصل مسؤول الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال مع مسؤول فريق الاستجابة للطوارئ لتفعيل خطة الاستجابة للطوارئ.
* استنادًا لطبيعة حالة الطوارئ، يتم تفعيل إجراءات الاستجابة للطوارئ المناسبة وفقًا لذلك.
* يجب على مسؤول الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال، بعد القيام بإجراءات إدارة الحادث، التنسيق مع مدير مسؤول فريق إدارة الحوادث لتفعيل خطط الحوادث المناسبة. ومع ذلك بعد إجراء التقييم، في حالة عدم الحاجة لاتخاذ إجراءات إضافية للاستجابة للطوارئ، يتم الشروع في إجراءات الاسترجاع على النحو المحدد خطط الطوارئ و/ أو خطط استمرارية الأعمال المحددة.

### تفعيل الخطة المناسبة

يجب على مسؤول الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال، بعد القيام بإجراءات إدارة الحادث، التنسيق مع مسؤول فريق إدارة الحوادث وفقًا لذلك لتفعيل:

* خطط الطوارئ في حالة انقطاع العمليات الرئيسية وكذلك فشل المعدات/ انقطاع الطاقة.
* خطط استمرارية الأعمال في حالة عدم توافر الأشخاص/ مواقع التشغيل.

### تنفيذ إجراءات التعافي

يتعين على الوظائف الرئيسية ووظائف الدعم الشروع في استرجاع الخدمات والعمليات المتضررة عند تفعيل خطط الطوارئ و/ أو خطط استمرارية الأعمال. يتعين عليهم الاستمرار في إعداد تقرير عن حالة استرجاع الأعمال على أساس متكرر وتقديمها إلى المدير العام لإدارة استمرارية الأعمال.

### تقييم استرجاع الأعمال

يتعين على الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال القيام بصفة مستمرة بتقييم إجراءات استرجاع الأعمال للتأكد من الحد من تأثير الحادث/ حالة الطوارئ والرجوع إلى الإجراءات العادية بطريقة فعالة وتتسم بالكفاءة.

### استرجاع الوظائف الرئيسية ووظائف الدعم

يتعين على فريق إدارة استمرارية الأعمال الشروع تدريجيًا في استرجاع الوظائف الرئيسية ووظائف الدعم في المقر المتضرر للإعلان عن إعادة الأوضاع لحالتها الأصلية. واستنادًا إلى طبيعة ونوع وتأثير الانقطاع، يمكن الجهة المعنية بإدارة الأزمات تقسيم عملية الاسترجاع إلى مراحل/ فترات متعددة للتأكد من استرجاع كافة الوظائف الرئيسية ووظائف الدعم بنجاح وعدم وجود أي تأثير إضافي.

### إغلاق الحادث/ حالة الطوارئ

يتعين أن تحدد الجهة المعنية بإدارة الأزمات وتعلن عن وقف العمل بخطة الاستجابة للطوارئ/ خطط الطوارئ / خطة استمرارية الأعمال.

### التواصل مع الأطراف المعنية

يتعين على الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال بالتعاون مع فريق الاتصالات إبلاغ كافة الجهات المعنية الداخلية والخارجية بإغلاق الحادث/ حالة الطوارئ وإعادة الأعمال لحالتها الطبيعية. يتعين على الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال وفريق الاتصالات الإبلاغ عن أوضاع "عودة الأعمال لحالتها الأصلية" لجميع الأطراف المعنية الخارجية.

### تحديد الدروس المستفادة

يتعين على مسؤول الجهة المعنية بإدارة استمرارية الأعمال التعاون مع مدراء الإدارات لتحديد الدروس المستفادة والتأكد من إغلاق الإجراءات التصحيحية/ التصحيحات ذات الصلة في الوقت المناسب.

***]من الممكن إضافة عدد من السيناريوهات الخاصة بحالات الطوارئ وإجراءات التعامل معها في الشركة مثل الحالات الطبية وحالات الحريق وغيرها من السيناريوهات الممكنة ليتم استخدامها في حالات الحوادث والطوارئ[***

## الاختصارات

يقدم الجدول مرجعًا للاختصارات ومعانيها:

|  |  |
| --- | --- |
| **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 (آيزو) |
| 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 |
| SPoF | نقاط التعطل بدون بديل |

## المصطلحات والتعريفات

يقدم الجدول مرجعًا للمصطلحات والتعريفات:

| **المصطلح** | **الوصف** |
| --- | --- |
| **مصفوفة الصلاحيات**  **(Authority Matrix)** | 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**  **(Business Continuity Management Program)**  **BCM Program** | 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**  **(BCM Function)** | الجهة المسؤولة عن الإدارة اليومية والمستمرة لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال والأنشطة المرتبطة به والمسؤولة عن ادارة العلاقة بين برنامج إدارة استمرارية الأعمال والإدارات المشاركة في أنشطة برنامج إدارة استمرارية الأعمال. |
| **خارطة الطريق لتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال**  **(BCM Implementation Roadmap)** | الأنشطة والمبادرات التي تمّ تحديدها على المدى القصير والمتوسط والطويل فيما يتعلق بتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال في الشركة. |
| **سياسة إدارة استمرارية الأعمال**  **(BCM Policy)** | وثيقة تبين أهداف ومبادئ ونطاق عمل برنامج استمرارية الاعمال بالإضافة إلى مهام ومسؤوليات الأطراف المعنية. |
| **متطلبات التعافي لإدارة استمرارية الأعمال**  **(BCM Recovery Requirements)** | 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**  **(BCM Steering Committee)** | لجنة لإدارة استمرارية الأعمال من صانعي 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**  **(Business Continuity Plan)** | المعلومات الموثقة التي توجه الشركة للاستجابة في حالات انقطاع العمل واستئناف تقديم المنتجات والخدمات بما يتفق مع أهداف استمرارية الأعمال. |
| **إدارة برنامج استمرارية الأعمال**  **(Business Continuity Management)** | 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**  **(Business Impact Assessment)** | عملية تحليل عمليات الأعمال والأنشطة والتأثير الذي قد يحدثه انقطاع الأعمال عليها. |
| **تحسين الاستمرارية (Continual Improvement)** | نشاط متكرر لتحسين الأداء. |
| **أزمة (Crisis)** | حالة يكون فيها مستوى عالٍ من عدم اليقين والتي تتعطل الأنشطة الأساسية و/أو تتضرر بسببها مصداقية الشركة وتتطلب إجراءات عاجلة. |
| **خطة إدارة الأزمات**  **(Crisis Management Plan)** | 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**  **Key Departments & Critical Processes)** | 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**  **(Interdependency)** | وظيفة تعتمد على عوامل خارجية لتحقيق النتيجة المرجوة، مثل المهارات والتقنية. |
| **حالة انقطاع**  **(Disruptive Event)** | حالة على مستوى الشركة تعيق استمرارية الأعمال وتتطلب تطبيق تدابير روتينية. |
| **المجالات**  **(Domains)** | المجالات الموجودة في الدليل الإرشادي لإدارة استمرارية أعمال الشركات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات والتي تساهم في النهج الشامل والمنظم لإدارة استمرارية الأعمال. |
| **خطط الاستجابة للطوارئ**  **(Emergency Response Plans)** | تسهل خطة الاستجابة للطوارئ الاستجابة الفورية للحادث الذي يتعين فيه اتخاذ إجراءات لحماية الحياة، والحد من الإصابات ومنع تصاعد الضرر المادي. |
| **التطبيق**  **(Exercise)** | عملية تقييم فاعلية وكفاءة خطط وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال المحددة من خلال تمارين المحاكاة والاختبار لتعزيز برنامج إدارة استمرارية الأعمال. |
| **وظيفيًا**  **(Functionally)** | 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**  **(Highest Authority)** | من لهم الصلاحيات العليا في الشركة والقطرة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية كمجلس إدارة أو لجنة منبثقة من مجلس الإدارة أو الرئيس التنفيذي للشركة. |
| **خطة التعافي من كوارث الاتصالات وتقنية المعلومات**  **(ICT Disaster Recovery Plan)** | الخطة والترتيبات التي توضح بالتفصيل الأنشطة المتعلقة بالتعافي واستئناف عمل أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات وتطبيقاتها والبنية التحتية ذات الصلة. |
| **الشركات المُرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات**  **(ICT Licensed Organization)** | الشركات الحاصلة والحاملة لرخصة سارية في خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، صادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. |
| **موارد ومنتجات وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات**  **(Communication and Information Technology Resources, Products and Services)** | الموارد والمنتجات والخدمات الخاصة بالاتصالات وتقنية المعلومات المقدمة من الشركة، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف الشركة ومهامها على النحو المحدد في استراتيجيتها. |
| **التأثير (Impact)** | تأثير وعواقب أحداث المخاطر إذا وقعت. |
| **حادثة (Incident)** | موقف يمكن أن يؤدي إلى انقطاع أو خسارة أو حالة طوارئ أو أزمة. |
| **خطة الاستجابة للحوادث**  **(Incident Response Plan)** | 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**  **(Information and Communications Technology)** | مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد التقنية المستخدمة لنقل المعلومات أو تخزينها أو إنشائها أو مشاركتها أو تبادلها. |
| **متعدد التخصصات**  **(Interdisciplinary)** | 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 / صاحب العلاقة**  **(Stakeholder)** | فرد أو مجموعة لها مصلحة في أداء أو نجاح شركة، مثل العملاء والشركاء والموظفين والمساهمين والملاك والمجتمع المحلي وأول المستجيبين والحكومة والجهات التنظيمية. |
| **المملكة (Kingdom)** | المملكة العربية السعودية. |
| **الممارسة الرائدة**  **(Leading Practice)** | الممارسة الرائدة هي طريقة أو تقنية تم قبولها بشكل عام عوضًا عن البدائل الأخرى لأنها تحقق نتائج أصبحت بمثابة طريقة قياسية لتنفيذ الأشياء، مثل آيزو 22301. |
| **أقصى مدة انقطاع مقبولة**  **(Maximum Acceptable Outage)** | الوقت المستغرق حتى تصبح الآثار السلبية، الناشئة نتيجة عدم تقديم منتج / خدمة أو أداء نشاط، غير مقبولة. |
| **الهدف (Objective)** | هدف شامل يتوافق مع السياسة التي تضعها الشركة لنفسها. |
| **تشغيلي (Operational)** | 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**  **(Participating Business Units)** | وحدات الأعمال التي تقدم مدخلات في الخطط والإجراءات والمهام والأنشطة المرتبطة بنطاق برنامج إدارة استمرارية الأعمال. |
| **العملية (Process)** | مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات. |
| **نقطة التعافي المستهدفة**  **(Recovery Point Objective)** | النقطة التي يجب عندها استعادة المعلومات المستخدمة في النشاط لتمكين النشاط من العمل عند الاستئناف. |
| **وقت التعافي المستهدف**  **(Recovery Time Objective)** | الفترة الزمنية التي تعقب الحادثة التي يجب خلالها استئناف منتج أو خدمة، أو استئناف النشاط، أو تعافي الموارد. |
| **تنظيمي (Regulatory)** | مصطلح مشابه لمصطلح قانوني أو تشريعي ولكن عادة ما تكون قواعد تفرضها الجهة التنظيمية وليس من خلال التشريعات الحكومية المباشرة. |
| **الصمود (Resilience)** | قدرة الشركة على استيعاب عدم القدرة على التنبؤ والتكيف معها، مع الاستمرار في تحقيق الأهداف التي تسعى لتحقيقها. |
| **الموارد(Resources)** | 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(Response)** | رد الفعل على حادث أو حالة طوارئ لتقييم الضرر أو الأثر وللتأكد من مستوى الاحتواء ونشاط السيطرة اللازم. |
| **الاستعادة (Restoration)** | عملية التخطيط و/أو تنفيذ إجراءات إصلاح الأجهزة، ونقل الموقع الرئيسي ومحتوياته، والعودة إلى العمليات العادية في موقع التشغيل الدائم. |
| **استئناف الأنشطة**  **(Resumption)** | عملية تخطيط و/أو تنفيذ إعادة بدء الأعمال والعمليات التجارية المحددة بعد الأزمة. |
| **المخاطر(Risks)** | حدث غير متوقع يمكن أن يؤثر على أهداف الشركة إيجاباً أو سلباً. |
| **تقييم المخاطر**  **(Risk Assessment)** | عملية رسمية لتحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومعالجتها لضمان إدارة المخاطر التي تواجهها الشركة بشكل مناسب لتحقيق أهداف العمل في النهاية. |
| **إدارة المخاطر**  **(Risk Management)** | إدارة المخاطر هي تحديد المخاطر وتقييمها وترتيب أولوياتها يتبعها استخدام منسق واقتصادي للموارد لتقليل احتمالية أو تأثير الأحداث السلبية أو مراقبتها أو التحكم فيها أو لتحقيق أقصى قدر ممكن من الفرص. |
| **الإدارة العليا**  **(Senior Management)** | أعلى مستوى للمدراء في الشركة، مباشرة تحت الهياكل القيادية العليا للشركة. |
| **استراتيجي(Strategic)** | مستوى يتألف من أعلى سلطة وموظفين تابعين يتخذون قرارات تتفق مع استراتيجية الشركة لتوجيه برنامج إدارة استمرارية الأعمال والإشراف عليه. |
| **الاستدامة (Sustainability)** | تتكون الاستدامة من عدة مستويات وتتضمن ثقافة الاستمرارية في الشركة ومبادرات التدريب والتوعية. |
| **تكتيكي (Tactical)** | مستوى يتكون من الأفراد والفرق المشاركة في تنفيذ الأنشطة والمهام اليومية التي تساهم في الإدارة والفاعلية المستمرة لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال. |
| **التهديدات (Threats)** | سبب محتمل لحادث غير مرغوب فيه يمكن أن يتسبب في ضرر للشركة. |
| **سلسلة القيم**  **(Value Chain)** | سلسلة القيمة هي نماذج تصف النطاق الأشمل للأنشطة اللازمة لإنشاء منتج أو خدمة. وتشمل المساهمين والمطورين ومقدمي الخدمات والمستخدمين النهائيين في البنية التحتية غير النشطة/النشطة. |
| **سفراء برنامج استمرارية الأعمال**  **(BCM champions)** | ممثلي الإدارات والأقسام داخل الشركة المشاركين في برنامج استمرارية الأعمال لتنسيق وتنفيذ الأنشطة والمهام المتعلقة بالبرنامج. |