­­­

سياسة إدارة استمرارية الأعمال

سياسة إدارة استمرارية الأعمال

**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.المقدمة 6](#_Toc74142446)

[1.1.الهدف من الدليل 6](#_Toc74142447)

[1.2.أهداف برنامج استمرارية الأعمال 6](#_Toc74142448)

[1.3.المعنيون بهذا الدليل 6](#_Toc74142449)

[1.4.نطاق الدليل 7](#_Toc74142450)

[1.5.استثناءات السياسة 7](#_Toc74142451)

[1.6.تعديل الدليل 7](#_Toc74142452)

[1.7.القواعد والأنظمة والإرشادات 7](#_Toc74142453)

[1.8.الأدوار والمسؤوليات الرئيسية 8](#_Toc74142454)

[2.التعاريف والاختصارات 9](#_Toc74142455)

[2.1.قائمة المصطلحات 9](#_Toc74142456)

[3.سياسات العمل 10](#_Toc74142457)

[3.1هدف السياسة 10](#_Toc74142458)

[3.1.1.تحليل أثر الأعمال 10](#_Toc74142459)

[3.1.2.تقييم المخاطر 10](#_Toc74142460)

[3.1.3.الحفاظ على استراتيجية الاستمرارية 10](#_Toc74142461)

[3.1.4.خطط استمرارية الأعمال 10](#_Toc74142462)

[3.1.5.خطط تقنية المعلومات لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وإجراءات النسخ الاحتياطي 10](#_Toc74142463)

[3.1.6.الاختبار والتمريين 11](#_Toc74142464)

[3.1.7.إدارة الأزمات 11](#_Toc74142465)

[3.1.8.التدريب والتوعية 11](#_Toc74142466)

[3.1.9.مراجعة الوثيقة وتحديثها 11](#_Toc74142467)

[3.1.10.التقارير الإدارية 11](#_Toc74142468)

[3.1.11.حوكمة برنامج إدارة استمرارية الأعمال 11](#_Toc74142469)

[3.1.12.تحسين الأداء 11](#_Toc74142470)

[3.1.13.التحسين المستمر 12](#_Toc74142471)

[3.2.الهيكل الوظيفي لإدارة استمرارية الأعمال 12](#_Toc74142472)

[3.2.1اللجنة التوجيهية 12](#_Toc74142473)

[3.2.2فريق إدارة استمرارية الأعمال 12](#_Toc74142474)

[3.3بطاقة السياسة 13](#_Toc74142475)

[4.الملاحق 13](#_Toc74142476)

## المقدمة

***]يرجى العلم أن جميع التفاصيل المذكورة في هذه السياسة معدة بحسب أفضل الممارسات العالمية وهي مجرد أمثلة توضيحية يمكن الاستعانة بها في السياسة الخاصة بالشركة وهي ليست إلزامية[***

### الغرض من السياسة

***]يرجى العلم أن الغرض من السياسة معد بحسب أفضل الممارسات العالمية وهو مجرد مثال توضيحي يمكن الاستعانة به في تحضير الغرض الخاص بالشركة وهو ليس إلزامي[***

تعد الشركة مسؤولة عن < يرجى تفصيل الخدمات والعمليات داخل الشركة >

تدرك الشركة المخاطر التشغيلية والاستراتيجية والمالية والمخاطر المحتملة للأطراف المعنية المرتبطة بالحوادث التي يمكن أن تتسبب في تعطل سير الأعمال؛ كما وتدرك أيضًا أهمية المرونة التنظيمية من أجل تقليل أثر الحادث إلى الحد الأدنى ومواصلة تقديم خدماتها الحرجة بالحد المقبول والمتفق عليه.

يعد الغرض من هذه السياسة هو تقديم التوجيهات الإدارية لإنشاء نظام إدارة استمرارية الأعمال داخل الشركة. كما وتوفر هذه السياسة أساسًا ركيزًا لتطوير إطار فعال لنظام إدارة استمرارية الأعمال ولتنفيذ وإدارة وصيانة نظام إدارة استمرارية الأعمال لجميع الخدمات والعمليات والأنشطة ووظائف الدعم في الشركة.

### أهداف برنامج استمرارية الأعمال

***]يرجى العلم أن جميع أهداف برنامج استمرارية الأعمال المذكورة معدة بحسب أفضل الممارسات العالمية وهي مجرد أمثلة توضيحية يمكن الاستعانة بها في كتابة الاهداف الخاصة بالشركة وهي ليست إلزامية[***

تم تصميم برنامج استمرارية الأعمال في الشركة بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية لضمان السلامة والأمن واستمرارية الخدمات والأعمال. وتتمثل هذه الأهداف بما يلي:

* ضمان صحة وسلامة موظفي الشركة في الحالات الطارئة.
* بناء إطار قوي للتنفيذ الفعال لنظام إدارة استمرارية الأعمال.
* ضمان استمرارية خدمات وعمليات وأنشطة الأعمال الحرجة بالحد المقبول والمتفق عليه.
* ضمان توافر خدمات تقنية المعلومات، مثل البيانات والشبكات والتطبيقات؛ والموارد الأخرى من أجل تقديم الخدمات الأساسية والوظائف الداعمة دون انقطاع.
* الحد من الاضطرابات التشغيلية التي قد تؤدي إلى آثار مالية حتى تتمكن الشركة من الاستمرار في تحقيق الإيرادات.
* ضمان الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.
* ضمان المشاركة الفعالة باستمرارية الأعمال مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين ذوي الصلة أي الأطراف المعنية.
* حماية سمعة الشركة من خلال الإدارة الفعالة للحالات الطارئة.
* تمكين الاعتراف بقدرات الشركة على المستوى الدولي وعلى مستوى الجهات الأخرى.
* تطوير ودعم ثقافة استمرارية الأعمال في الشركة.

### المعنيون بهذه السياسة

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بالأفراد المصرح لهم بالاطلاع على الوثيقة كما في المثال المذكور[***

* يتم تصنيف هذه الوثيقة بأنها وثيقة "داخلية"، أي أنه سوف يتم مشاركة الوثيقة مع كافة موظفي الشركة.
* سيتطلب الإفصاح عن هذه الوثيقة لأي كيان أو موظف خارجي بموافقة مالك الوثيقة. وسيتم تخزين نسخة إلكترونية من هذه الوثيقة في الشركة.

### نطاق السياسة

***]يرجى العلم أن نطاق السياسة معد بحسب أفضل الممارسات العالمية وهو مجرد مثال توضيحي يمكن الاستعانة به في تحضير النطاق الخاص بالشركة وهو ليس إلزامي[***

ستطبق سياسة إدارة استمرارية أعمال الشركة على جميع الوظائف الأساسية والداعمة وجميع مواقع التشغيل، وعلى موظفي الشركة وموظفي الموردين الخارجيين العاملين في مواقع الشركة.

تشمل البرامج التي تندرج تحت هذه السياسة:

***]يرجى العلم أن البرامج المذكورة تم إضافتها بحسب أفضل الممارسات العالمية وهو مجرد مثال توضيحي يمكن الاستعانة به في اختيار البرامج الخاصة بالشركة وهو ليس إلزامي[***

* إدارة استمرارية الأعمال
* إدارة الحوادث
* إدارة الأزمات
* استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تقنية المعلومات (البنية التحتية والتطبيقات والشبكات والبيانات)

تشمل الفرق التي ستندرج تحت هذه السياسة:

***]يرجى العلم أن الفرق المذكورة تم إضافتها بحسب أفضل الممارسات العالمية وهو مجرد مثال توضيحي يمكن الاستعانة به في اختيار الفرق الخاصة باستمرارية الأعمال في الشركة وهو ليس إلزامي[***

* فريق إدارة استمرارية الأعمال
* فريق إدارة الحوادث
* فريق الاستجابة للطوارئ
* فريق إدارة الأزمات
* فريق استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تقنية المعلومات
* فرق أخرى على سبيل المثال: الصحة والسلامة والبيئة وفرق استعادة الأعمال، وما إلى ذلك، والتي يتمثل دورها الوحيد في الدعم المباشر لتعزيز البرنامج.

تشمل الخطط التي تندرج تحت هذه السياسة-

***]يرجى العلم أن الخطط المذكورة تم إضافتها بحسب أفضل الممارسات العالمية وهو مجرد مثال توضيحي يمكن الاستعانة به في اختيار الخطط الخاصة باستمرارية الأعمال في الشركة وهو ليس إلزامي[***

* خطط استمرارية الأعمال
* خطط الاستجابة للطوارئ
* خطط إدارة الأزمات
* خطة إدارة الأزمات
* خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تقنية المعلومات
* خطة التوعية بإدارة استمرارية الأعمال
* خطة التدقيق الداخلي

### استثناءات السياسة

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بأي استثناءات لنطاق عمل السياسة كما في المثال المذكور[***

يستثنى من هذه السياسة جميع الموظفين الميدانيين المتواجدون بشكل دائم في مقرات العملاء

### تعديل السياسة

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بإجراءات التعديل على السياسة كما في المثال المذكور[***

* يتم مراجعة السياسة سنويا على الأقل كجزء من دورة المراجعة والصيانة أو عند الحاجة عقب أي تغييرات تنظيمية أو استراتيجية كبيرة في الشركة.
* سيتم مراجعة جميع التحديثات على هذه الوثيقة والموافقة عليها من قبل < أدخل اسم المسؤول>.
* يتم إصدار نسخة جديدة من الوثيقة في حال تحديث للسياسة. ويقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال بتحديث معلومات إصدار الوثيقة بالكامل في سجل تعديل الوثيقة.

### القواعد والأنظمة والإرشادات

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بذكر أي أنظمة وقواعد وإرشادات تم الالتزام بها خلال إعداد هذه السياسة كما في المثال المذكور[***

تتوافق سياسة إدارة استمرارية أعمال الشركة مع المتطلبات المقررة لمعيار ISO 22301: 2019 وتتوافق مع جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

يتعاون فريق إدارة استمرارية الأعمال مع وحدة العمل القانونية في الشركة للحفاظ على قائمة شاملة لجميع السلطات والهيئات المحلية وكذلك لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية الواجب الامتثال لها.

سيقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة أيضًا بدور الأمين على الأدلة التي تؤكد امتثال الشركة للمتطلبات المذكورة.

### الأدوار والمسؤوليات الرئيسية

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بذكر الأدوار والمسؤوليات الأساسية في نظام إدارة استمرارية الأعمالكما في المثال المذكور[***

* سيكون مدير استمرارية الأعمال وهو عضو في اللجنة التوجيهية مسؤولاً عن تطبيق سياسة إدارة استمرارية الأعمال في الشركة.
* سيكون فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة مسؤولاً عن التنفيذ والصيانة الشاملة لسياسة إدارة استمرارية الأعمال.

## التعاريف والاختصارات

### 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 (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

| **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. |

## سياسات العمل

### هدف السياسة

***]يرجى العلم أن الهدف من السياسة معد بحسب أفضل الممارسات العالمية وهو مجرد مثال توضيحي يمكن الاستعانة به في تحضير الهدف الخاص بالشركة وهو ليس إلزامي[***

تلتزم الشركة بتطوير وتنفيذ وصيانة وتحسين نظام متكامل لإدارة استمرارية الأعمال بما يتماشى مع متطلبات ISO 22301: 2019 مع الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة. وستقوم الشركة بتطبيق ضوابط الاستمرارية للنطاق المحدد من الأشخاص والمهام الأساسية والأعمال الرئيسية والداعمة والشركاء التجاريين وجميع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين؛ والسعي لتقليل خطر عدم توفر الخدمات والمواقع وخدمات تقنية المعلومات والموارد. ستتبنى اللجنة التوجيهية للشركة هيكل حوكمة فعال لنظام إدارة استمرارية الأعمال لضمان فعالية وكفاءة وملاءمة النظام لطبيعة الأعمال.

### تحليل أثر انقطاع الأعمال

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية بتحليل أثر انقطاع الأعمال في السياسة كما في المثال المذكور[***

* يقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة بمراجعة منهجية تحليل أثر انقطاع الأعمال سنويا أو ان لزم الأمر.
* يراجع فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال لجميع الوظائف الأساسية والداعمة في المقر الرئيسي سنويا.
* يعد رؤساء الإدارات عن مراجعة وموافقة نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال للوظائف المدارة من قبلهم.
* يعد سفراء برنامج استمرارية الأعمال عن إجراء تحليل أثر انقطاع الأعمال لدائرتهم ووظائفها.

### تقييم المخاطر

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية بتقييم المخاطر في السياسة كما في المثال المذكور[***

* يقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة بمراجعة منهجية تقييم المخاطر من منظور استمرارية الأعمال ورفع التوصيات بالتحديثات اللازمة إن وجدت، لفريق إدارة المخاطر سنويا.
* يتعاون فريق إدارة استمرارية الأعمال مع فريق إدارة المخاطر في الشركة لإجراء تقييم مخاطر الاستمرارية سنويا للآتي:
	+ وظائف الأعمال الأساسية والداعمة في المقر الرئيسي
	+ مواقع التشغيل والبنية التحتية وخدمات وبنية تقنية المعلومات التحتية

### الحفاظ على استراتيجية الاستمرارية

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية باستراتيجيات استمرارية الأعمال في السياسة كما في المثال المذكور[***

* يحدد فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة الاستراتيجيات المناسبة لاستمرارية الأعمال بناءً على نتائج تحليل أثر الأعمال وتقييم المخاطر.
* توافق اللجنة التوجيهية على استراتيجيات استئناف الخدمات والعمليات والأنشطة حسب أهميتها
* على فريق إدارة استمرارية الأعمال التنسيق مع الفرق المعنية لتنفيذ استراتيجيات الاستمرارية المعتمدة للخدمات والعمليات والأنشطة

### خطط استمرارية الأعمال

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية بإعداد خطط استمرارية الأعمال في السياسة كما في المثال المذكور[***

* يقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة بتطوير وتنفيذ خطط استمرارية الأعمال لجميع وظائف الأعمال الأساسية والداعمة في المقر الرئيسي لتمكينهم من استعادة عملياتهم وخدماتهم وأنشطتهم الحرجة عن طريق إجراءات الاسترداد المحددة والمختبرة مسبقًا
* ستتمتع كل وظيفة من وظائف الأعمال والدعم بخطط استمرارية الأعمال الخاصة بكل منها؛
* يتولى فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة دور الأمين على جميع خطط استمرارية الأعمال ويعد مسؤولا عن مراجعتها وتحديثها من قبل مالكيها سنويا
* يقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال بالتنسيق مع فريق إدارة الحوادث في الشركة لاستعادة الخدمات الحرجة أثناء الحوادث.

### خطط تقنية المعلومات لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وإجراءات النسخ الاحتياطي

***]يرجى العلم أن هذا القسم مضاف للوثيقة كون خطط تقنية المعلومات لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث هي جزء من نظام إدارة استمرارية الأعمال كما تم تحديده مسبقاً في السياسة كما في المثال المذكور[***

* على فريق إدارة استمرارية الأعمال بالتنسيق مع فرق تقنية المعلومات في الشركة المحافظة على خطط التعافي والكتب التشغيلية لكوارث تقنية المعلومات؛
* على فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة التأكد من أن إجراءات التعافي من كوارث تقنية المعلومات المنفذة من قبل فرق تقنية المعلومات تحقق الوقت المستهدف للاسترجاع النقطة المستهدفة لاسترجاع البيانات.

***]في حال وجود أي إجراءات إضافية معنية بأي من الخطط أو الوثائق ضمن النطاق فيجب إضافتها كقسم إضافي هنا وكما في المثال المذكور سابقاً[***

### الاختبار والتمريين

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية بالاختبار والتمرين كما في المثال المذكور[***

* على فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة، بالتنسيق مع الوظائف المعنية، اختبار خطط استمرارية الأعمال وخطط الاستجابة لحالات الطوارئ وخطط التعافي من كوارث تقنية المعلومات سنويا؛
* سيتولى سفراء برنامج استمرارية الأعمال مسؤولية ضمان مشاركة الموظفين في الاختبارات والتدريبات المخطط لها.

### إدارة الأزمات

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية بإدارة الأزمات في السياسة كما في المثال المذكور[***

* يعد فريق إدارة الأزمات مسؤول عن تطبيق خطة إدارة الأزمات وعن إدارة الأزمات حال حدوثها
* يتعاون فريق إدارة استمرارية الأعمال مع فريق إدارة الأزمات لإدارة الأزمات حال حدوثها

### التدريب والتوعية

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية بالتدريب والتوعية كما في المثال المذكور[***

* سيقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة بتطوير برنامج لتوعية وتدريب الموظفين على الحد من المخاطر التشغيلية والتأهب والاستمرارية واستعادة الخدمات الحرجة؛
* على فريق إدارة استمرارية الأعمال أن يقوم بتدريب الموظفين المعينين على أدوارهم ومسؤولياتهم قبل وأثناء وبعد وقوع الحادث.

### مراجعة الوثائق وتحديثها

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية بمراجعة وثائق نظام إدارة استمرارية الأعمال كما في المثال المذكور[***

* يقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة بمراجعة وتحديث جميع وثائق نظام إدارة استمرارية الأعمال أي السياسة والإطار ووثائق الحوكمة سنوياٌ.

### التقارير الإدارية

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية برفع التقارير الإدارية الخاصة بنظام إدارة استمرارية الأعمال كما في المثال المذكور[***

* يرفع فريق إدارة استمرارية الأعمال للجنة التوجيهية في الشركة تقرير حالة ربعي لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال ويطرح النقاط التالية، على سبيل المثال لا الحصر، للنقاش:
	+ نتائج تحليل أثر الأعمال وتقييم المخاطر
	+ الدروس المستفادة من الحوادث والاختبارات والتدريبات
	+ التحديات

### حوكمة برنامج إدارة استمرارية الأعمال

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية بحوكمة نظام إدارة استمرارية الأعمال كما في المثال المذكور[***

* تتحمل اللجنة التوجيهية مسؤولية الإشراف على برنامج استمرارية الأعمال وتخصيص الميزانية والموارد لتمكين مبادرات إدارة استمرارية الأعمال؛
* على مدير استمرارية الأعمال تقديم معلومات وافية إلى اللجنة التوجيهية لمساعدتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال.

### تحسين الأداء

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية بتحسين أداء نظام إدارة استمرارية الأعمال كما في المثال المذكور[***

* على فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة تحديد طرق لمراقبة وتقييم وتحسين نظام إدارة استمرارية الأعمال؛
* على فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة إجراء تقييمات لإجراءات وقدرات استمرارية الأعمال لضمان ملاءمتها وكفايتها وفعاليتها؛
* على اللجنة التوجيهية ضمان تنفيذ تدقيق داخلي لنظام إدارة استمرارية الأعمال سنويا.

### التحسين المستمر

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الإجراءات المعنية بالتحسين المستمر لأداء نظام إدارة استمرارية الأعمال كما في المثال المذكور[***

* على فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة أن يتخذ الإجراءات اللازمة لتحسين نظام إدارة استمرارية الأعمال والمرونة التنظيمية الحاليين بناءً على نتائج عمليات تقييم الأداء.

### الهيكل الوظيفي لإدارة استمرارية الأعمال

***]يرجى العلم أن هذا القسم معني بتحديد الهيكل الوظيفي لنظام إدارة استمرارية الأعمال كما في المثال المذكور وبحسب ما تم إيضاحه في الدليل الإرشادي[***

### اللجنة التوجيهية

اللجنة التوجيهية مسؤولة عن تطوير إطار فعال لنظام إدارة استمرارية الأعمال وتنفيذ نظام قوي لإدارة استمرارية الأعمال. كما أن اللجنة التوجيهية مسؤولة أيضًا عن اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة باستمرارية الأعمال. يوضح ما يلي هيكل اللجنة التوجيهية للشركة.

### فريق إدارة استمرارية الأعمال

يتحمل فريق إدارة استمرارية الأعمال في الشركة المسؤولية الكاملة لتنفيذ وصيانة نظام إدارة استمرارية الأعمال. ولحوكمة العملية يرفع فريق إدارة استمرارية الأعمال تقاريره مباشرة إلى مدير استمرارية الأعمال. يوضح ما يلي هيكل فريق إدارة استمرارية الأعمال.

اللجنة التوجيهية

مدير إدارة استمرارية الاعمال

فريق إدارة استمرارية الاعمال

سفير برنامج استمرارية الأعمال

**لإدارة أ**

سفير برنامج استمرارية الأعمال

**لإدارة ب**

سفير برنامج استمرارية الأعمال

**لإدارة ج**

سفير برنامج استمرارية الأعمال

**لإدارة د**

### بطاقة السياسة

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم السياسة** | *مثال: سياسة إدارة استمرارية الأعمال* |
| **رمز السياسة المرجعي** |  *مثال: BCMS-POL-001* |
| **مالك السياسة** | *مثال: الرئيس التنفيذي للشركة* |
| **الهدف من السياسة** | *مثال: تأسيس نظم إدارة استمرارية الأعمال داخل الشركة.* |
| **منفذي السياسة** | *مثال:** *اللجنة التوجيهية بالشركة*
* *فريق إدارة استمرارية الأعمال*

*جميع موظفي الشركة والموردين من الأطراف الثالثة* |

## الملاحق

|  |
| --- |
| **السجلات والنماذج ذات الصلة** |
| **#** | **سجل النماذج** | **النوع** | **رمز المرجع** |
|  |  |  |  |