



دليل إرشادي

إدارة استمرارية الأعمال في
قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

2022



وزارة الاتصالات
وتقنية المعلومات
MINISTRY OF COMMUNICATIONS
AND INFORMATION TECHNOLOGY

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

المقدمة	الأهداف	النطاق
4	5	5
إعداد وتطوير الدليل الإرشادي لإدارة استمرارية الأعمال	المحور الأول: التزام القيادة	المحور الثاني: الإعداد
6	7	9
المحور الثالث: الاستراتيجية	المحور الرابع: الاستجابة	المحور الخامس: التقييم
15	16	17
المحور السادس: الاستخدام	الملحق أ: مراجع الممارسات والمعايير العالمية ذات الصلة	الملحق ب: قوالب إدارة استمرارية الأعمال
19	21	21
الملحق ج: المصطلحات والتعريفات		
22		

المقدمة

إيماناً بأهمية زيادة مستوى نضج إدارة استمرارية الأعمال في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، مما يدعم موثوقية التقنية الرقمية ويؤدي إلى المحافظة على استدامة قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وتعزيز أسس رقمية قوية ومتينة تتماشى مع أهداف رؤية 2030. تقدم هذه الوثيقة دليلاً إرشادياً يهدف إلى تعزيز نضج إدارة استمرارية الأعمال في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات كجزء من مبادرات وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات العديدة.

الأهداف

يهدف الدليل الإرشادي لإدارة استمرارية الأعمال إلى:



رفع مستوى المرونة التنظيمية واستمرارية توافر موارد ومنتجات وخدمات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.



تمكين الاقتصاد الرقمي من خلال تعزيز نضج إدارة استمرارية الأعمال في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بما يحقق مستهدفات رؤية 2030.



المساهمة في رفع مستوى نضج إدارة استمرارية الأعمال وتخفيف أثر الانقطاعات المحتملة على موارد ومنتجات وخدمات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.



المساهمة في تعزيز قدرات الاستعادة والتعافي بشكل استباقي لموارد ومنتجات وخدمات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

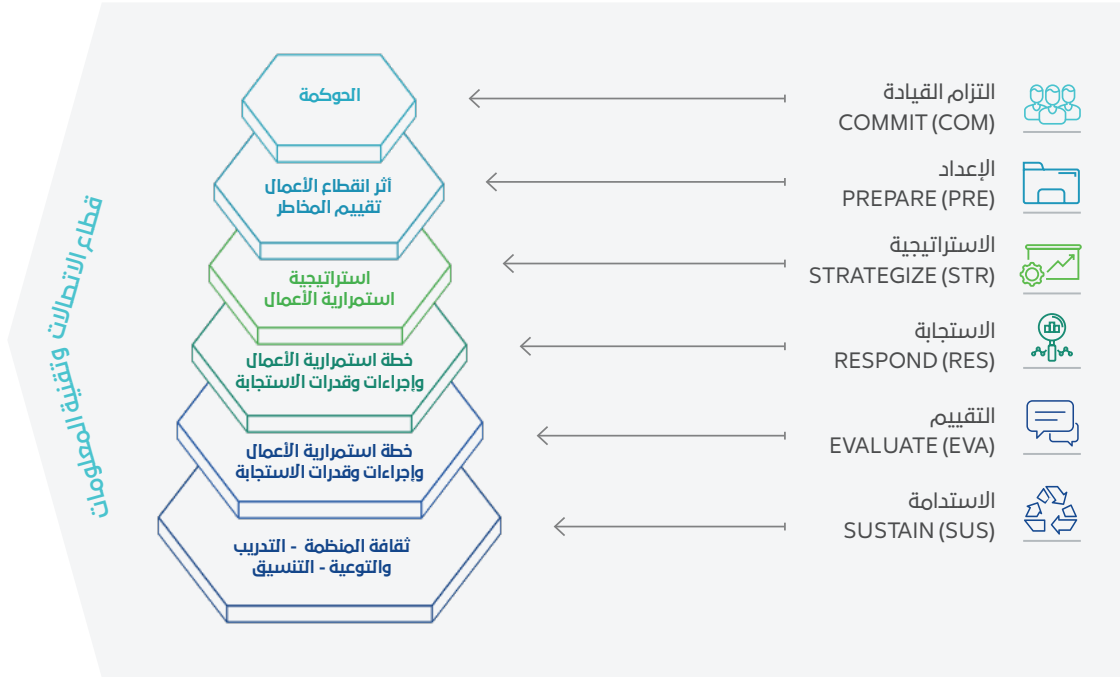
النطاق

إن المعلومات الواردة في هذه الوثيقة هي إرشادات عامة موجهة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات. تم أخذ التنظيمات المعمول بها في القطاع وطبيعة أعمال الجهات بعين الاعتبار في إعداد هذا الدليل بهدف تسهيل عملية تطبيق برنامج إدارة استمرارية الأعمال وعمليات المواءمة المستقبلية مع أي تنظيمات ذات علاقة، ولا تحل هذه الوثيقة محل أي سياسات أو تنظيمات معتمدة.

إعداد وتطوير الدليل الإرشادي لإدارة استمرارية الأعمال

تم إعداد وتطوير الدليل الإرشادي لإدارة استمرارية الأعمال بناءً على أفضل الممارسات والمعايير العالمية ذات الصلة. يوضح هيكل الدليل الإرشادي لإدارة استمرارية الأعمال (رسم توضيحي 1) المجالات التي تدعمها محاور الدليل الإرشادي.

قطاع اتصالات وتقنية معلومات مستدام وطامد نتيجة
لبرنامج إدارة استمرارية أعمال فعال ومرن



رسم توضيحي 1: هيكل الدليل الإرشادي لإدارة استمرارية الأعمال

نوصي الجهات الراغبة بتطبيق هذا الدليل الإرشادي باتباع الهيكل المذكور أعلاه وتطبيقه بما يتناسب مع طبيعة عمل الجهة المطبقة للدليل من موارد ومنتجات وخدمات.

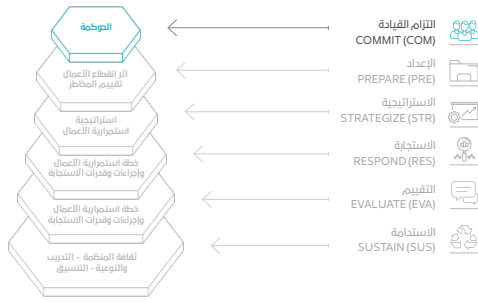
تحتوي الوثيقة على

محاور الدليل الإرشادي المتعلقة بكل مجال من مجالات إدارة استمرارية الأعمال المحددة.

الملحق (أ): مراجع الممارسات والمعايير العالمية ذات الصلة.

الملحق (ب): قوالب إدارة استمرارية الأعمال.

الملحق (ج): المصطلحات والتعريفات.



المحور الأول: التزام القيادة

هدف المجال: تتطلب إدارة استمرارية الأعمال التزام ودعم القيادة لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال عبر إعداد وتطوير هيكل حوكمة لتحديد الأدوار والمسؤوليات في الجهة المطبقة للدليل والإشراف عليها.

COM001 - تتولى الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل المسؤولية عن برنامج إدارة استمرارية الأعمال، وتلتزم بدعم برنامج إدارة استمرارية الأعمال وتنفيذه وتحسينه باستمرار في حال رغبتها باتباع هذا الدليل الإرشادي، من خلال:

- < إنشاء رؤية قيادية مشتركة حول إدارة استمرارية الأعمال.
- < تحديد أهداف إدارة استمرارية الأعمال في الجهة المطبقة للدليل.
- < التوافق مع الأهداف الاستراتيجية للجهة المطبقة للدليل وقيمها وثقافتها.
- < قيادة الاستدامة والتميز في جميع محاور الاستمرارية.
- < تضمين منهجية إدارة استمرارية الأعمال في العمليات الحرجة والإدارات الهامة في الجهة المطبقة للدليل.
- < المساعدة في تحديد معايير قبول الخطر (Risk Acceptance Criteria).
- < توفير الموارد المطلوبة لتنفيذ المبادرات المحددة في خارطة طريق إدارة استمرارية الأعمال.
- < اعتماد برنامج إدارة استمرارية الأعمال.

COM002 - تتولى الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل المسؤولية عن ضمان الفصل في المهام بين الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال وبين المراجعة الداخلية والوحدات الرقابية الأخرى.

COM003 - تتولى الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل إنشاء لجنة توجيهية لإدارة استمرارية الأعمال والتي بدورها تقوم بتوجيه برنامج إدارة استمرارية الأعمال وترفع اللجنة تقاريرها إلى الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل.

COM004 - تمثيل هيكل الجهة المطبقة للدليل والإدارات الهامة عن طريق تحديد أعضاء ممثلين لتلك الإدارات في اللجنة التوجيهية.

COM005 - تتولى الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل أو اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال إعداد ميثاق متكامل يتضمن الأدوار والمسؤوليات ونماذج الحوكمة ومصفوفة الصلاحيات المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال.

COM006 - تكليف أحد أعضاء الإدارة العليا ممن لديهم المعرفة ذات الصلة باستمرارية الأعمال وإجراءاتها بقيادة اللجنة التوجيهية.

COM007 - تتولى الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل أو اللجنة التوجيهية المسؤولية عن إنشاء وتمكين جهة لإدارة استمرارية الأعمال تضم المهارات والكفاءات اللازمة لإعداد وتطوير برنامج إدارة استمرارية الأعمال وتنفيذه ومراجعته وتحديثه وحوكته.

COM008 - من المفترض أن تتبع الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال من الناحية الوظيفية للجنة التوجيهية في حال إنشاءها، كما هو موضح في (رسم توضيحي 2).

COM009 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال التأكد من مناسبة ترشيحات الإدارات المشاركة لسفراء برنامج استمرارية الأعمال لتنسيق وتنفيذ الأنشطة والمهام المتعلقة بالبرنامج.

COM010 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال تعيين فرق متعددة التخصصات للاستعداد والاستجابة والتعافي من أحداث انقطاع الموارد والمنتجات والخدمات على المستويات الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية للجهة المطبقة للدليل.

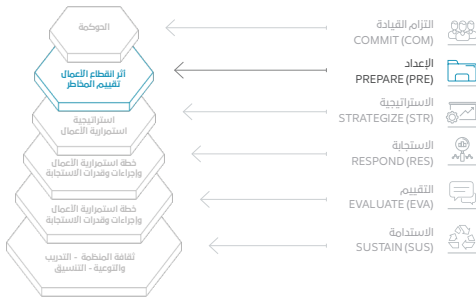
COM011 - تتولى الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل اعتماد ميزانية رسمية سنوية لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال والأنشطة المرتبطة به، والعمل على تنفيذه وتحديثه وتحسينه.

COM012 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال إعداد وتطوير برنامج إدارة استمرارية الأعمال في الجهة المطبقة للدليل بما يتوافق مع حجم الجهة المطبقة للدليل ونطاق عملها وأهدافها ومصفوفة الصلاحيات الخاصة بها.

COM013 - تتولى إدارة استمرارية الأعمال إعداد وتطوير وتنفيذ ومشاركة سياسة إدارة استمرارية الأعمال بالجهة المطبقة للدليل، واعتمادها من قبل الإدارة العليا بشكل دوري أو عند حدوث تغييرات كبيرة في البيئة التشغيلية للجهة المطبقة للدليل.
(انظر الملحق ب.1 نموذج سياسة إدارة استمرارية الأعمال).

COM014 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال إعداد دليل إجراءات منبثق من سياسة إدارة استمرارية الأعمال.





المحور الثاني: الإعداد

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

2.1. تقييم أثر انقطاع الأعمال

تتيح عملية تقييم أثر انقطاع الأعمال تحديد الموارد والمنتجات والخدمات الحرجة وترتيب الأولويات التي توجه استراتيجيات إدارة استمرارية الأعمال وخطط الاستجابة التي ستنفذها الجهة المطبقة للدليل بحسب المنهجية المعتمدة لديها.

PRE001 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال مسؤولية إعداد وتطوير منهجية موحدة لعملية تقييم أثر انقطاع الأعمال بما يتماشى مع البرنامج المعتمد من اللجنة التوجيهية.

PRE002 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال عمل تقييم أثر انقطاع الأعمال بالتعاون مع الإدارات المشاركة لتحديد العمليات الحرجة والاعتماديات وأهداف وأوقات التعافي والموارد اللازمة وذلك بشكل دوري أو عند حدوث تغييرات هامة في بيئة التشغيل الخاصة بالجهة المطبقة للدليل وفقاً لمنهجية تقييم أثر انقطاع الأعمال المعتمدة.

PRE003 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال الحصول على موافقة الإدارات المشاركة واللجنة التوجيهية على نتائج تقييم أثر انقطاع الأعمال.

يقسم مسار عملية تقييم أثر انقطاع الأعمال، بحسب أفضل الممارسات العالمية، إلى عدة مراحل (رسم توضيحي 3) كالتالي:



1. الاستعداد:

هي عملية التنسيق مع ممثلي الإدارات في نطاق العمل بهدف الحصول على فهم عالي المستوى لعمليات تلك الإدارات قبل الشروع بعملية تحليل أثر انقطاع الأعمال.

2. جمع البيانات:

هي عملية جمع البيانات المتعلقة بتقييم أثر انقطاع الأعمال إما عن طريق إعداد ورش عمل لجميع الإدارات في الجهة المطبقة للدليل أو إعداد مقابلات مع الأشخاص المعنيين في كل إدارة أو توزيع استبيان لكافة الإدارات في نطاق العمل.

3. التحليل:

هي عملية قياس لمدى تأثير انقطاع الأعمال للوصول إلى قائمة وقت التعافي المستهدف (RTO)، نقطة التعافي المستهدفة (RPO)، الحد الأقصى للانقطاع المقبول (MAO)، الحد الأدنى المستهدف لاستمرارية الأعمال (MBCO). ويهدف ذلك لتحديد وتحليل الخدمات والعمليات الأساسية والأنشطة للوظائف الأساسية والداعمة وتحديد الموارد المتطلب لتحقيق تلك الأهداف كالموارد البشرية والبرمجيات والمعدات والمرافق والموردون والسجلات الحيوية.

من أهم الأنشطة والمعلومات التي يجب تحديدها في مرحلة التحليل هي:

3.1 العمليات: تحديد العمليات والخدمات المقدمة في الجهة المطبقة للدليل. (كما هو موضح في القسم 4 - معلومات عن العمليات/الخدمات من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.2 فترات الذروة: الموسم أو الوقت الذي يحوي أكبر عدد من المعاملات ومن الممكن أن يكون يوماً أو أسبوعاً أو شهراً أو حدثاً. (كما هو موضح في القسم 5 - تقييم أثر انقطاع الأعمال من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.3 الحد الأقصى للانقطاع المقبول (MAO): الحد الزمني الممكن قبوله لتوقف الخدمات أو العمليات قبل أن تبدأ الجهة المطبقة للدليل بإدراك خسائر غير مقبولة. (كما هو موضح في القسم 5. تقييم أثر انقطاع الأعمال من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.4 وقت التعافي المستهدف (RTO): الفترة الواجب استئناف العملية خلالها بعد الحادث وتحدد وفقاً للحد الأقصى لفترة الانقطاع المسموح بها وتحدد الأولويات للخدمات وفقاً لقيمة وقت التعافي المستهدف. (كما هو موضح في القسم 5 - تقييم أثر انقطاع الأعمال من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.5 الحد الأدنى المستهدف لاستمرارية الأعمال (MBCO): الحد الأدنى للإجراءات التشغيلية المطلوب الوصول إليه كنسبة من الإجراءات التشغيلية الطبيعية. (كما هو موضح في القسم 5 - تقييم أثر انقطاع الأعمال من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.6. أولوية العملية: تحديد أولويات العمليات بالنسبة للجهة المطبقة للدليل. وتشتق أولويات الموارد والتبعيات (السابقة/ اللاحقة) وعوامل التمكين الداعمة من أولوية العملية إذا كان هناك أي تبعيات مشتركة لعدة خدمات أو عمليات، تشتق أولوية التبعية من العملية ذات الأولوية الأعلى. (كما هو موضح في القسم 5 - تقييم أثر انقطاع الأعمال من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.7. تحديد الإجراءات البديلة: الإجراءات اليدوية في حال تعطل الأنظمة التي تعتمد عليها أعمال الجهة المطبقة للدليل. (كما هو موضح في القسم 6 - إجراءات العمل اليدوية (البديلة) للعملية/ الخدمة من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.8. استرجاع العمل المتراكم (RPO): تحديد الحد الأدنى المستهدف لاستمرارية الأعمال بهدف تحديد الحد الأدنى من العمل الذي يجب أن يتم استئنافه قبل الوصول إلى الحد الأقصى لفترة الانقطاع المسموح بها للعملية واستكمال العمل المتراكم بعد العودة للوضع الطبيعي. (كما هو موضح في القسم 7 - استرجاع الأعمال المتراكمة من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.9. تخطيط الموارد البشرية: يحدد قسم تخطيط الموارد البشرية المواقع البديلة المتاحة وعدد الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ العمليات الحرجة. وتستخدم هذه المعلومات لتحديد مساحة معينة في موقع العمل البديل في حالة حدوث عطل يؤثر على الموقع الأساسي للعملية. (كما هو موضح في القسم 8 - تخطيط الموارد البشرية من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.10. التبعيات الداخلية: الوظائف والعمليات والأنشطة السابقة واللاحقة للعملية قيد التقييم. وهي التبعيات التي لا يمكن تنفيذ العملية قيد التقييم بدونها. وعلاوة على ذلك، لا يمكن تنفيذ العمليات دون المخرجات التي توفرها هذه العملية. وبالتالي، فمن الضروري أن يتماشى الوقت المستهدف لاستعادة التبعيات المحددة مع العملية قيد التقييم وتحديد نقطة التعافي المستهدفة لكل من التطبيقات المطلوبة لإجراء العملية. (كما هو موضح في القسم 9 - التبعيات الداخلية من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.11. التبعيات الخارجية: الموردون ومزودي الخدمة وشركاء الأعمال والشركات التابعة وغيرها والتي تعد ضرورية لتحقيق النتائج المطلوبة من العملية قيد التقييم. ويجب أن تتضمن هذه المعلومات مستويات الخدمة المتفق عليها مع تلك الأطراف للتأكد من ملاءمتها مع الوقت المستهدف لاستئناف العمليات. (كما هو موضح في القسم 10 - التبعيات الخارجية من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.12. المتطلبات التشغيلية: الحد الأدنى لمتطلبات التشغيل لضمان قدرة العمليات على تحقيق الحد الأدنى المستهدف لاستمرارية الأعمال. أيضًا متطلبات الأجهزة الداعمة للعمليات والوقت المستهدف لاستعادة التطبيقات المطلوبة أي الوقت المستهدف لاستعادة الوصول إلى التطبيق إذا تأثر أثناء الحادث. (كما هو موضح في القسم 11 - المتطلبات التشغيلية/الموارد من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

3.13. السجلات الحيوية: السجلات الضرورية لتنفيذ العمليات الحرجة خلال حالة الانقطاع. وتستخدم هذه المعلومات لوضع استراتيجيات لتوفير هذه السجلات لتنفيذ العملية خلال الحادث ولتوثيقها في خطط استمرارية الأعمال كمرجع. (كما هو موضح في القسم 12 - السجلات الحيوية من نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال المرفق في الملحق ب.2).

4. التأكيد:

هي عملية مراجعة وتأكيد المعلومات الناتجة عن عملية التحليل من قبل المسؤولين المعنيين في الإدارات، على سبيل المثال رؤساء الإدارات أو الأقسام.

5. كتابة التقارير:

هي عملية جمع المعلومات الموافق عليها من قبل المسؤولين في الإدارات في تقرير موحد ومن ثم تقديمه للجنة التوجيهية.

2.2. تقييم ومعالجة المخاطر

يشمل تقييم ومعالجة المخاطر تحديد وتحليل وتقدير ومعالجة المخاطر المتعلقة باستمرارية الأعمال. من الممكن الرجوع بالدليل الإرشادي لإدارة المخاطر الصادر من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات للحصول على نظرة أشمل وأكثر تفصيلاً عن عملية إدارة المخاطر الكاملة.

PRE004 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال إعداد منهجية تقييم ومعالجة المخاطر بالاستعانة بالدليل الإرشادي لإدارة المخاطر أو استخدام المنهجية المتبعة من قبل قسم إدارة المخاطر في الجهة المطبقة للدليل إن وجدت. (من الممكن الاستعانة بنموذج سجل وتقييم ومعالجة المخاطر المرفق في الملحق ب.3 في هذه المرحلة).

PRE005 - عمل تقييم المخاطر للجهة المطبقة للدليل بشكل دوري وفق منهجية تقييم ومعالجة المخاطر المحددة مسبقاً والتي يمكن الاستعانة بالدليل الإرشادي لإدارة المخاطر الصادر من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في إعدادها لتحديد العوامل التي قد تؤثر على العمليات الحالية والمستقبلية المتعلقة بالتحويلات في:

← التقنيات والتطورات الرقمية.

← العوامل الاجتماعية والبيئية.

← المتطلبات التنظيمية.

← الأفاق الاقتصادية.

← التحديات والفرص العالمية.

← المخاطر والتهديدات والاتجاهات المتوقعة على المدى المتوسط والطويل.

← التحويلات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

PRE006 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال تحليل نتائج تقييم المخاطر للتحقق من فاعلية وجاهزية والقدرة الحالية للجهة المطبقة للدليل للتعامل مع نتائج التقييم وفقاً لمنهجية تقييم المخاطر.

PRE007 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال تحليل ومعالجة المخاطر لكل من الاهداف والاجراءات الداخلية والخارجية على مستوى الجهة المطبقة للدليل وفقاً لمنهجية تقييم المخاطر.

PRE008 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال تحديد وتقييم وإدارة أصحاب المصلحة المهمين في سلسلة قيم الاتصالات وتقنية المعلومات في الجهة المطبقة للدليل لضمان استمرارية الخدمات وفقاً لمنهجية تقييم ومعالجة المخاطر.

PRE009 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال إعداد متطلبات التعافي لإدارة استمرارية الأعمال ليتم تضمينها في عقود الموردين من ضمن شروط قبولهم.

PRE010 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال مراجعة ومراقبة الالتزام بمتطلبات التعافي لإدارة استمرارية الأعمال للموردين المهمين في سلسلة قيم الاتصالات وتقنية المعلومات في الجهة المطبقة للدليل.

PRE011 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال تقييم ورصد نقاط التعطل بدون بديل فيما يتعلق بموارد ومنتجات وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات المقدمة من الجهة المطبقة للدليل التي قد تؤدي إلى انقطاع العمل على مستوى الجهة المطبقة للدليل وفقاً لمنهجية تقييم ومعالجة المخاطر.

PRE012 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال التأكد من قيام الموارد البشرية بتحديد وتدريب وتوثيق المهارات الأساسية لإدارة الخدمات الحرجة والوظائف الهامة وفقاً لمنهجية تقييم ومعالجة المخاطر.

PRE013 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال التأكد من قيام الموارد البشرية بتحديد وتنفيذ خطط التعاقب الوظيفي لإدارة الخدمات الحرجة والوظائف الهامة.

PRE014 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال الحصول على موافقة الإدارات المشاركة واللجنة التوجيهية على نتائج تقييم المخاطر وطرق معالجة المخاطر وتدابير التخفيف منها والسيطرة عليها.

يقسم مسار عملية تقييم ومعالجة المخاطر، بحسب أفضل الممارسات العالمية، إلى عدة مراحل، كما في (رسم توضيحي 4) التالي:



رسم توضيحي 4: مسار عملية تقييم ومعالجة المخاطر

1. تحديد المخاطر:

هي عبارة عن عملية حصر المخاطر الحالية أو المستقبلية لإجراء تحليل المخاطر.

2. تحليل المخاطر:

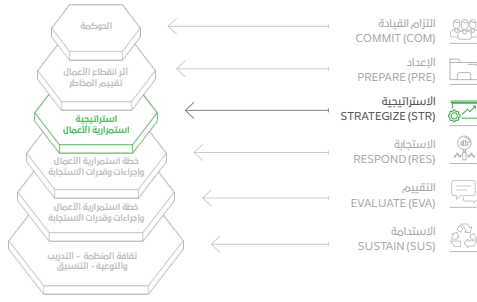
هي العملية المحددة لقياس المخاطر الكامنة، وهو مستوى المخاطر المحدد قبل النظر في الضوابط الحالية.

3. تقدير المخاطر:

هي عملية قياس المخاطر المتبقية بعد الأخذ بعين الاعتبار الضوابط الحالية بالجهة المطبقة للدليل.

4. معالجة المخاطر:

هي عملية تخفيف حدة المخاطر المتبقية ومعالجتها.



المحور الثالث: الاستراتيجية

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

STRO01 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال وضع استراتيجيات تعافي مناسبة تلبي متطلبات التعافي الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال، بناءً على الفجوات المحددة مسبقاً لنتائج تقييم أثر انقطاع الأعمال وتقييم المخاطر لما يلي:

← الأفراد والموارد البشرية.

← المنشآت والمرافق المرتبطة بها في مواقع المكاتب الإقليمية والمحلية والرئيسية.

← أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات.

← البنية التحتية، بما في ذلك مراكز البيانات ومواقع التعافي.

← مقدمو الخدمات والموردون والشركاء الخارجيون.

أمثلة على استراتيجيات التعافي لاستمرارية الأعمال:

← استراتيجية العمل من المنزل في حالة عدم توفر موقع العمل.

← استراتيجية العمل من الموقع البديل في حالة عدم توفر موقع العمل.

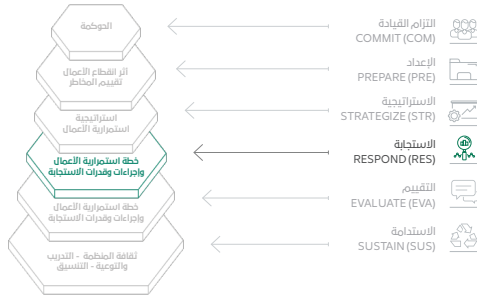
← استراتيجية توفير أجهزة حاسوب محمولة للموظفين بشكل تدريجي في حال عدم توفر أجهزتهم الرئيسية.

← استراتيجية تحديد الموظفين البديل في حالة عدم توفر الموظفين الرئيسيين.

← استراتيجية تحديد موردين بديل في حالة عدم توفر الموردين الرئيسيين.

← استراتيجية حفظ السجلات الحيوية باستخدام الحوسبة السحابية لتجنب خسارتها في حالة الانقطاع.

STRO02 - تتولى الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل أو اللجنة التوجيهية في حال إنشائها مراجعة استراتيجيات التعافي والموافقة عليها وتوفير الميزانيات المطلوبة لتنفيذها والعمل بها.



المحور الرابع: الاستجابة

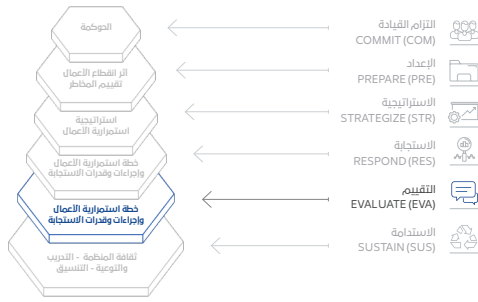
هدف المجال: إعداد وتنفيذ الخطط والإجراءات المناسبة للاستجابة والتعافي من حالات انقطاع الأعمال لحماية الموارد والمنتجات والخدمات الحرجة للجهة المطبقة للدليل. وتتطلب الاستجابة لحالات الانقطاع وجود تكامل وتعاون بين الفرق والأطراف المعنية على المستوى الاستراتيجي والتكتيكي والتشغيلي.

RES001 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال التنسيق مع الإدارات المشاركة لإعداد وتطوير وتنفيذ وإدارة الخطط المعنية بإدارة استمرارية الأعمال.

RES002 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال التأكد من أن جميع خطط إدارة استمرارية الأعمال قد تم اعتمادها ومن ثم مشاركتها مع الإدارات المعنية.

أمثلة على الخطط المعنية بإدارة استمرارية الأعمال:

- < خطط استمرارية الأعمال: (من الممكن الاستعانة بالنموذج المرفق لخطة استمرارية الأعمال في الملحق ب.4).
- < خطط الاستجابة للحوادث والطوارئ: (من الممكن الاستعانة بالنموذج المرفق لخطة الاستجابة للحوادث والطوارئ في الملحق ب.5).
- < خطة إدارة الأزمات: (من الممكن الاستعانة بالنموذج المرفق لخطة إدارة الأزمات في الملحق ب.6).
- < للحصول على تفاصيل أكثر عن كل خطة يرجى الرجوع إلى الملحق ج المصطلحات والتعريفات.



المحور الخامس: التقييم

هدف المجال: تقييم ومراجعة وتحسين برنامج إدارة استمرارية الأعمال للتأكد من فعاليته في الاستجابة والتعافي من أحداث انقطاع الأعمال.

5.1 التطبيق

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

EVA001 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال إعداد وتطوير إجراء موثق ومعتمد لعمل تمارين المحاكاة والاختبارات لخطط إدارة استمرارية الأعمال.

أمثلة لأنواع التمارين والاختبارات التي يمكن القيام بها:

1. تمارين المحاكاة (التمارين الفرضية): هي تمارين يتم إعدادها لمحاكاة واقع الاستجابة للحالات الطارئة ويتم فيها ممارسة أو اختبار الأداء الجماعي للفريق في نطاق محدود أو التحقق من صحة الخطط والإجراءات المساعدة.

2. تمرين الطاولة (التمرين المكتبي): وهو نقاش متقدم ومنظم لحالة الطوارئ، في بيئة رسمية ويهدف إلى تحفيز المشاركين لتحديد المشكلات وتسويتها ورفع جودة الخطط القائمة. ويقوم التمرين على سيناريو يتطور ويتقدم أثناء أداء التمرين وفقاً لقائمة الأحداث الرئيسية المحددة مسبقاً.

3. تمرين الاتصال: يوفر تمرين الاتصال فحصاً دقيقاً لإجراءات الاتصال في حالة وقوع أزمة بحيث يتضمن التمرين أن يعرف جميع المسؤولين إجراءات الاتصال التي يجب القيام بها في حالة الأزمة، ويؤكد التمرين أن إجراءات الاتصال تعمل وفقاً للخطة كما يتم التحقق من صحة معلومات الاتصال.

EVA002 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال التحقق من تنفيذ تمارين المحاكاة والاختبار لخطط إدارة استمرارية الأعمال المتوافقة مع الإجراءات الموثقة التي تم اعتمادها مسبقاً.

EVA003 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال توثيق وتحليل ومناقشة الدروس المستفادة من نتائج تنفيذ تمارين المحاكاة والاختبار لخطط إدارة استمرارية الأعمال.

5.2. 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.

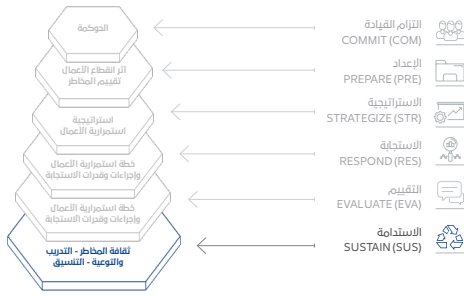
EVA004 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال إعداد وتطوير إجراء موثق ومعتمد لمراجعة وتحسين برنامج إدارة استمرارية الأعمال للتأكد من الوصول إلى الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية المحددة مسبقاً. يمكن الرجوع إلى الملحقات للحصول على قائمة بأهم أهداف وممكنات ومؤشرات الأداء الرئيسية لنظام استمرارية الأعمال. (من الممكن الاستعانة بنموذج مراجعة برنامج إدارة استمرارية الأعمال المرفق في الملحق ب.7 في هذه المرطة).

EVA005 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال التأكد من مراجعة خطط إدارة استمرارية الأعمال بشكل دوري أو عند حدوث تغييرات كبيرة في بيئة التشغيل الخاصة بالجهة المطبقة للدليل.

EVA006 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال إبلاغ نتائج المراجعات رسمياً إلى اللجنة التوجيهية وتكليف سفراء برنامج استمرارية الأعمال لتنفيذ الإجراءات المطلوبة ضمن الأطر الزمنية المحددة.

EVA007 - تتولى الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل متابعة ضمان وجود إجراء موثق ومحدد لتقييم برنامج إدارة استمرارية الأعمال بشكل دوري. (من الممكن الاستعانة بنموذج تقييم أداء نظام إدارة استمرارية الأعمال المرفق في الملحق ب.8 في هذه المرطة).

EVA008 - تتولى الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل متابعة ضمان وجود إجراء موثق ومحدد للتحقيق الداخلي الخاص ببرنامج إدارة استمرارية الأعمال بشكل دوري.



المحور السادس: الاستدامة

هدف المجال: تساعد الاستدامة لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال على تمكين الجهة المطبقة للدليل من زيادة نضج برنامج استمرارية الأعمال لديها، ودمج إدارة استمرارية الأعمال في ثقافة الجهة المطبقة للدليل بحيث تصبح جزءاً من العمليات التشغيلية اليومية.

6.1. ثقافة المنظمة

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

SUS001 - تشجيع ودعم برنامج إدارة استمرارية الأعمال من قبل الإدارة العليا في الجهة المطبقة للدليل واللجنة التوجيهية.

SUS002 - المشاركة والمساهمة بفاعليه في مبادرات البرنامج من قبل أعضاء الإدارة العليا وسفراء برنامج إدارة استمرارية الأعمال.

6.2. التدريب والتوعية

يؤدي التدريب والتوعية إلى رفع ثقافة استمرارية الأعمال وزيادة نضجها في الجهة المطبقة للدليل.

SUS003 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال التنسيق مع الجهة المختصة في الجهة المطبقة للدليل لإعداد وتنفيذ خطة التدريب على إدارة استمرارية الأعمال بناءً على تقييم سنوي لاحتياجات التدريب.

أمثلة لأكثر أنواع التدريب شيوعاً:

◀ التدريب المباشر على شكل محاضرات تدريبية.

◀ دورات التعليم الإلكتروني عبر منصة التعلم الإلكتروني التابعة للجهة المطبقة للدليل.

◀ ورش العمل.

◀ المراجعة الجماعية لمستندات إدارة استمرارية الأعمال.

SUS004 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال إعداد وتطوير وتنفيذ برنامج شامل للتوعية باستمرارية الأعمال ومراجعتة وتحديثه بشكل دوري.

SUS005 - تتولى الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال تقييم فاعلية برامج التدريب والتوعية الخاصة ببرنامج استمرارية الأعمال وتحديثها بشكل دوري.

6.3. التنسيق

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

SUS006 - تتولى الجهات المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر في حال تم تطوير كلا البرنامجين داخل الجهة المطبقة للدليل إعداد وتطوير آلية لضمان التعاون بين برنامجي إدارة استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر لدعم بعضهما البعض في تنفيذ المسؤوليات ذات الصلة، وترشيد الإنفاق، والاستفادة المثلى من الموارد.

الملحق أ: مراجع الممارسات والمعايير العالمية ذات الصلة

تم إعداد محاور الدليل الإرشادي ومجالات إدارة استمرارية الأعمال المرتبطة به بناءً على الممارسات والمعايير والإرشادات الرائدة، ويشمل ذلك:

- ◀ المنظمة الدولية للمعايير (ISO) - المعيار ISO 22301:2019 - متطلبات أنظمة إدارة استمرارية الأعمال.
- ◀ المنظمة الدولية للمعايير (ISO) - المعيار ISO 22317: 2015 - دليل إرشادي لتقييم أثر إنقطاع الأعمال.
- ◀ المنظمة الدولية للمعايير (ISO) - المعيار ISO 31000:2018 - إرشادات إدارة المخاطر.
- ◀ الأدلة الاسترشادية للممارسات الجيدة 2018 - معهد استمرارية الأعمال.
- ◀ معيار برامج إدارة الكوارث / الطوارئ واستمرارية الأعمال NFPA 1600:2013.
- ◀ BS دليل إدارة الأزمات والممارسات الجيدة BS 11200:2014.

الملحق ب: قوالب إدارة استمرارية الأعمال

التحميل	اسم النموذج	#
اضغط هنا لتحميل النموذج	نموذج سياسة إدارة استمرارية الأعمال	1
اضغط هنا لتحميل النموذج	نموذج تقييم أثر انقطاع الأعمال	2
اضغط هنا لتحميل النموذج	نموذج سجل وتقييم ومعالجة المخاطر	3
اضغط هنا لتحميل النموذج	نموذج خطة استمرارية الأعمال	4
اضغط هنا لتحميل النموذج	نموذج خطة الاستجابة للحوادث والطوارئ	5
اضغط هنا لتحميل النموذج	نموذج خطة إدارة الأزمات	6
اضغط هنا لتحميل النموذج	نموذج المراجعة الإدارية لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال	7
اضغط هنا لتحميل النموذج	نموذج تقييم أداء نظام إدارة استمرارية الأعمال	8

الملاحق ج: المصطلحات والتعريفات

المصطلح	التعريف
Ministry of Communications and Information Technology (MCIT)	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وهي الوزارة المسؤولة عن جميع وسائل الاتصال وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، وهي الجهة المعنية بوضع الخطط التطويرية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة.
القطاع ICT (Information & Communications Technology)	قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
International Organization for Standardization (ISO)	المنظمة الدولية للمعايير (أيزو).
National Fire Protection Association (NFPA)	الرابطة الوطنية للحماية من الحرائق.
British Standards (BS)	المعيار البريطاني.
مصفوفة الصلاحيات Authority Matrix	هي قائمة أو جدول يحدد الصلاحيات الممنوحة للأطراف المختلفة في الجهة سواء كانت صلاحيات مالية أو إدارية أو تشغيلية. كما يبين نوع الصلاحية الممنوحة سواء كانت إعداد أو مراجعة أو اعتماد.
إدارة استمرارية الأعمال BCM, Business Continuity Management	قدرة الجهة 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.
سفراء برنامج استمرارية الأعمال BCM champions	ممثلو الإدارات والأقسام داخل الجهة المشاركين في برنامج استمرارية الأعمال لتنسيق وتنفيذ الأنشطة والمهام المتعلقة بالبرنامج.
الجهة المسؤولة عن إدارة استمرارية الأعمال BCM Function	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.
الجهة المطبقة للدليل	هي الجهة التي ستبنى الدليل الإرشادي بحسب تصنيفها، شركة أو مؤسسة تجارية أو صناعية تتعلق أعمالها بخدمات أو موارد أو منتجات تُقدم لقطاعات حكومية أو خاصة أو أفراد.
خارطة طريق إدارة استمرارية الأعمال BCM Implementation Roadmap	الأنشطة والمبادرات التي تم تحديدها على المدى القصير والمتوسط والطويل فيما يتعلق بتنفيذ برنامج إدارة استمرارية الأعمال في الجهة.

المصطلح	التعريف
برنامج إدارة استمرارية الأعمال BCM Program	عملية الإدارة والحوكمة المستمرة بدعم من الإدارة العليا وتزويدها بالموارد المناسبة لتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال والحفاظ عليها.
سياسة إدارة استمرارية الأعمال BCM Policy	وثيقة تبين أهداف ومبادئ ونطاق عمل برنامج استمرارية الأعمال 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 لإدارة استمرارية الأعمال BCM Steering Committee	لجنة لإدارة استمرارية الأعمال من طائفي القرارات (مثل قادة الأعمال وخبراء التقنية وإدارة استمرارية الأعمال المكلفون بإعداد السياسة الاستراتيجية وقرارات تخطيط الاستمرارية للجهة، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق جميع أهداف برنامج إدارة استمرارية الأعمال).
خطة استمرارية الأعمال Business Continuity Plan	المعلومات الموثقة التي توجه الجهة للاستجابة في حالات انقطاع العمل واستئناف تقديم المنتجات والخدمات بما يتفق مع أهداف استمرارية الأعمال.
تقييم أثر انقطاع الأعمال Business Impact Assessment	عملية تحليل عمليات الأعمال والأنشطة والتأثير الذي قد يحدثه انقطاع الأعمال عليها.
موارد ومنتجات وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات Communication and Information Technology Resources, Products and Services	الموارد والمنتجات والخدمات الخاصة بالاتصالات وتقنية المعلومات المقدمة من الجهة، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف الجهة ومهامها على النحو المحدد في استراتيجيتها.
أزمة Crisis	حالة يكون فيها مستوى عالي من عدم اليقين والتي تتعطل الأنشطة الأساسية و/أو تتضرر بسببها موارد أو خدمات أو منتجات الجهة وتتطلب إجراءات عاجلة.
خطة إدارة الأزمات Crisis Management Plan	يتم تميم خطة إدارة الأزمات لتجمع بين الأفراد الرئيسيين الذين لديهم السلطة والمهارات لتقييم الحادث في الوقت المناسب، وتفعيل هيكل الاستجابة المناسبة وفقاً لذلك.
التعافي من الكوارث Disaster Recovery	عملية استعادة الوصول إلى البنية التحتية لتقنية المعلومات ووظائفها بعد أحداث مثل الكوارث الطبيعية أو الهجوم الإلكتروني.
المجالات Domains	المجالات الموجودة في الدليل الإرشادي لإدارة استمرارية الأعمال في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات والتي تساهم في النهج الشامل والمنظم لإدارة استمرارية الأعمال.

المصطلح	التعريف
خطط الاستجابة للحوادث والطوارئ Emergency Response Plans	تسهل خطة الاستجابة للحوادث والطوارئ الاستجابة الفورية للحدث الذي يتعين فيه اتخاذ إجراءات لحماية الأفراد، والحد من الإصابات ومنع تعاضد الضرر المادي.
التمارين والاختبارات Exercise	عملية تقييم فاعلية وكفاءة خطط وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال المحددة من خلال تمارين المحاكاة والاختبار لتعزيز برنامج إدارة استمرارية الأعمال.
التأثير Impact	تأثير وعواقب أحداث المخاطر إذا وقعت.
حادث Incident	موقف يمكن أن يؤدي إلى انقطاع أو خسارة أو حالة طوارئ أو أزمة.
الاتصالات وتقنية المعلومات Information and Communications Technology	مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد التقنية المستخدمة لنقل المعلومات أو تخزينها أو إنشائها أو مشاركتها أو تبادلها.
الإدارات الهامة والعمليات الحرجة Key Departments & Critical Processes	وحدة أو إدارة أو قسم أو عملية داخل الجهة تساعد على تمكين استمرارية موارد الاتصالات وتقنية المعلومات ومنتجاتها وخدماتها والمساهمة في تعافي خدمات الجهة.
الممارسات العالمية الرائدة Leading Practice	الممارسة الرائدة هي طريقة أو تقنية تم قبولها بشكل عام عوضاً عن البدائل الأخرى لأنها تحقق نتائج أفضل بطريقة قياسية لتنفيذ الأشياء، مثل أيزو 22301.
الاحتمالية Likelihood	أرجحية أو فرصة حدوث المخاطر. ويمكن تعريف الاحتمالية أو تحديدها أو قياسها بشكل موضوعي أو ذاتي ويمكن التعبير عنها إما نوعياً أو كمياً.
الحد الأقصى للانقطاع المقبول Maximum Acceptable Outage (MAO)	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 الجهة لنفسها.
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.

المصطلح	التعريف
نقطة التعافي المستهدفة RPO, Recovery Point Objective	النقطة التي يجب عندها استعادة المعلومات المستخدمة في النشاط لتمكين النشاط من العمل عند الاستئناف.
وقت التعافي المستهدف RTO, 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.
الموارد Resources	جميع الموظفين، والمهارات، والبنية التحتية للتقنية، والمنتجات، والخدمات، والمباني، والإمدادات، والمعلومات التي يجب أن تتوفر لدى الجهة لاستخدامها، عند الحاجة، من أجل تسيير 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.
الخطر Risk	حدث غير متوقع يمكن أن يؤثر على أهداف الجهة إيجاباً أو سلباً.
تقييم المخاطر Risk Assessment	عملية ممنهجة لتحديد المخاطر وتحليلها وتقديرها.
إدارة المخاطر Risk Management	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 الجهة، مباشرة تحت الهيكل القيادي للجهة (أعلى سلطة).

المصطلح	التعريف
الطرف المهتم / الطرف المعني / صاحب العلاقة Stakeholder	فرد أو مجموعة لها مصلحة في أداء أو نجاح الجهة، مثل العملاء والشركاء والموظفين والمساهمين والملوك والمجتمع المحلي وأول المستجيبين والحكومة والجهات التنظيمية.
المستوى الاستراتيجي Strategic	المستوى يتألف من الإدارة العليا وموظفين تابعين يتخذون قرارات تتفق مع استراتيجية الجهة لتوجيه برنامج إدارة استمرارية الأعمال والإشراف عليه.
الاستدامة Sustainability	ترسيخ ثقافة استمرارية الأعمال في الجهة من خلال مبادرات التدريب والتوعية المستمرة.
المستوى التكتيكي 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 لحدوث غير مرغوب فيه يمكن أن يتسبب في ضرر للجهة.

