**نموذج خطة إدارة الأزمات**

**2022**

**إخلاء المسؤولية**

أعدت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات هذه الوثيقة كنموذج لخطة إدارة الأزمات ويجب استخدامها والموافقة عليها من قبل الإدارة العليا وفقًا لمتطلبات الشركات. يجب وضع النموذج في سياقه استنادًا إلى بيئة الأعمال السائدة. لا تقدّم وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات أي إقرارات أو ضمانات أو تعهدات، ولا تتحمل أي مسؤولية فيما يتعلق بملاءمة محتويات هذا النموذج، أو اكتمالها، أو دقة الوقائع الواردة فيها.

**المحتويات**

[1. المقدّمة 5](#_Toc86648720)

[2. مرجع الامتثال 5](#_Toc86648721)

[3. الهدف 5](#_Toc86648722)

[4. النطاق 5](#_Toc86648723)

[5. فريق إدارة الأزمات 6](#_Toc86648724)

[5.1المقدّمة والنهج 6](#_Toc86648725)

[5.2هيكل فريق إدارة الأزمات 7](#_Toc86648726)

[6. مبادئ إدارة الأزمات 7](#_Toc86648727)

[7. الافتراضات 8](#_Toc86648728)

[8. فريق إدارة الأزمة - الأدوار والمسؤوليات 8](#_Toc86648729)

[8.1أدوار ومسؤوليات الفريق الاستراتيجي (الفريق البلاتينيوم) 8](#_Toc86648730)

[8.1.1اللجنة التوجيهية لإدارة الأزمات 8](#_Toc86648731)

[8.1.2قائد فريق إدارة الأزمات 9](#_Toc86648732)

[8.2أدوار ومسؤوليات الفريق التكتيكي (الفريق الذهبي) 9](#_Toc86648733)

[8.2.1منسّق إدارة الأزمات 9](#_Toc86648734)

[8.3أدوار ومسؤوليات الفريق التشغيلي (الفريق الفضي) 10](#_Toc86648735)

[8.3.1فريق الاستجابة للطوارئ 10](#_Toc86648736)

[8.4أدوار ومسؤوليات الفريق التشغيلي (الفريق البرونزي) 10](#_Toc86648737)

[8.4.1مجموعة العمل الخاصة باستمرارية الأعمال 10](#_Toc86648738)

[9. مركز قيادة الأزمات 10](#_Toc86648739)

[9.1المقدّمة 10](#_Toc86648740)

[9.2مركز القيادة الافتراضي 10](#_Toc86648741)

[9.3مركز القيادة المادي 11](#_Toc86648742)

[9.4الأنشطة التي يتم إجراؤها في مركز القيادة 11](#_Toc86648743)

[9.5متطلبات موارد مركز القيادة 11](#_Toc86648744)

[10.خطة إدارة الأزمات - المراحل والأنشطة 12](#_Toc86648745)

[11.التواصل خلال الأزمات 13](#_Toc86648746)

[12.التحسين المستمر 13](#_Toc86648747)

[13.الاختبار والتمارين 13](#_Toc86648748)

[14.الملحق 14](#_Toc86648749)

[14.1الملحق 1: نموذج عن تصنيف الحادثة 14](#_Toc86648750)

[14.2الملحق 2: نموذج عن مصفوفة التصعيد 14](#_Toc86648751)

[14.3الملحق 3: تفاصيل عن فريق إدارة الأزمات 15](#_Toc86648752)

[14.4معلومات الاتصال الخاصة بالفريق الاستراتيجي (الفريق البلاتيني) 15](#_Toc86648753)

[14.4.1لجنة إدارة الأزمات 15](#_Toc86648754)

[14.4.2قائد إدارة الأزمة 15](#_Toc86648755)

[14.5الملحق 4: القائمة المرجعية الخاصة بتجهيز مركز القيادة الفعلي 15](#_Toc86648756)

[14.6الملحق 5: المرفقات 17](#_Toc86648757)

# المقدّمة

*[يُرجى ملاحظة أن جميع التفاصيل المذكورة في هذه الخطة تم إعدادها وفقًا للممارسات الدولية الرائدة وهي مجرد أمثلة توضيحية يمكن الرجوع إليها عند إعداد خطة إدارة الأزمات الخاصة بالشركة]*

*[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى سياق الشركة]*

*[مثال: تقدّم خطة إدارة الأزمات توجيهًا، وخطوات عملية، وأدوارًا ومسؤوليات موثّقة تسمح للشركة بتحديد وإدارة الأزمات. خلال الأزمات، يتعيّن على الشركة الرجوع إلى مصفوفة تصنيف الحوادث والتصعيد لوصف الحادثة على أنها أزمة من أجل تفعيل الخطة.*

***إذا تم تصنيف الحادثة عند أعلى مستوى خطورة محدد مسبقًا في الشركة (مثلًا: الخطورة 1)، يجب عندئذٍ تفعيل خطة إدارة الأزمة، بالتزامن مع خطة إدارة تواصل الأزمات، وخطط الاستجابة/التعافي الأخرى ذات الصلة – إذا تم وضعها في الشركة أساسًا – مثل خطة إدارة الحوادث، وخطة إدارة الطوارئ، وخطة الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني، وخطط استمرارية الأعمال].***

*[يُرجى مراجعة الملحق 1: مصفوفة تصنيف الحوادث والخطورة للحصول على معلومات مفصّلة حول درجات الخطورة.](#_Appendix_1:_Incident)*

# مرجع الامتثال

*[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى مراجع الشركة]*

استند إعداد محتوى هذه الوثيقة على ما يلي:

*[مثال:*

* *يتضمّن المعيار البريطاني BS 11200:2014 لإدارة الأزمات - التوجيه والممارسات الجيدة، أفضل الممارسات لاستجابة إدارة الأزمات. يتم تقديم التوجيه اللازم لبناء قدرات إدارة الأزمة، فهو يغطي جوانب مثل قيادة الأزمة، وعمليات اتخاذ القرارات، التواصل خلال الأزمات، والتدريب والتمرين]*

# الهدف

تهدف خطة إدارة الأزمات إلى الحد من أثر الأزمات أو الكوارث على الشركة. فإن إدارة الأزمات هي العملية التي تحد من خلالها الشركة من أثر حادثة تهدّد بإلحاق الضرر بالشركة والجهات المعنية فيها. تهدف خطة إدارة الأزمات إلى:

*[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى سياق الشركة]*

*[مثال:*

* *تحديد فريق إدارة الأزمات وأدوارهم ومسؤولياتهم.*
* *مساعدة الشركة في الاستجابة لأي أزمة قد تؤدي إلى تعطيل أنشطة الأعمال.*
* *المحافظة على سمعة الشركة وصورتها].*

# النطاق

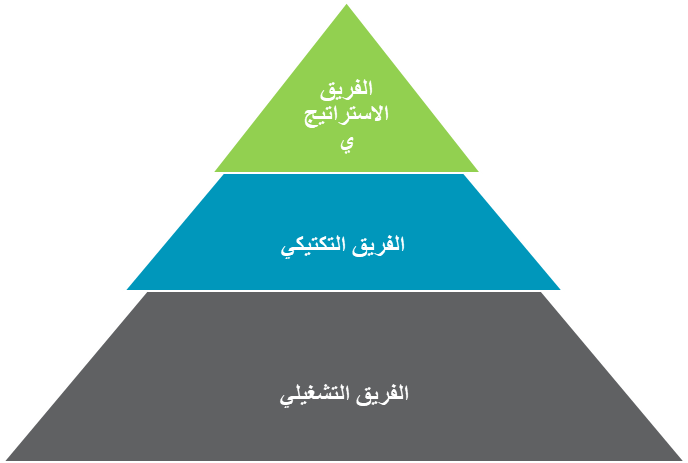
*[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى سياق الشركة]*

*[مثال: تضع خطة إدارة الأزمات الإرشادات الأساسية لإدارة الأزمة في الشركة وتحدد حالات الأزمة المحتملة. لا تغطي هذه الخطة جميع الحالات المحتملة، إنما تشمل المبادئ الأساسية والعمليات الضرورية لإدارة الحوادث المحتملة. يجب أن يكون المبدأ قابلًا للتطبيق على جميع الحوادث والأزمات الكبيرة].*

# فريق إدارة الأزمات

## المقدّمة والنهج

إن فريق إدارة الأزمات هو الفريق المسؤول عن اتخاذ القرارات؛ وعن تنسيق جهود الجهات المعنية الداخلية والخارجية، والشركاء الاستراتيجيين، والمورّدين الخارجيين، وعن تحديد الاستجابات الأنسب للحالات عند وقوعها. يقدّم هيكل فريق إدارة الأزمات نهجًا ثلاثي الطبقات. تكون طبقات الهيكل الثلاث متّسقة لإنشاء توعية سياقية من خلال مشاركة المعلومات المناسبة والعمل الجماعي. يوضح الشكل التالي النهج المقترح:



**المعلومات والتصعيد**

**القرار والتحكم**

الشكل 1: نهج تحديد هيكل فريق إدارة الأزمات

1. **الفريق الاستراتيجي (الإدارة العليا):** تمثّل الطبقة العليا فريق إدارة الأزمات المسؤول عن خطة إدارة الأزمات والذي يقدّم التوجيه الشامل والإرشاد الاستراتيجي لإجراءات إدارة الأزمات التي يجب أن يتّخذها الفريقان التكتيكي والتشغيلي. يتمتّع الفريق الاستراتيجي بالصلاحية التي تسمح له باستدعاء خطة/خطط إدارة الأزمات عند الاقتضاء. يرد فيما يلي أعضاء الفريق الاستراتيجي:

*[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]*

*[مثال:*

* *لجنة إدارة الأزمات*
* *قائد إدارة الأزمة]*

1. **الفريق التكتيكي (الإدارة المتوسطة):** تمثّل الطبقة الثانية الفريق التكتيكي المسؤول عن تقديم القرارات التكتيكية الشاملة والإرشادات فيما يخص المساحة التشغيلية. يرد فيما يلي أعضاء الفريق التكتيكي:

*[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]*

*[مثال:*

* *منسّق إدارة الأزمات]*

1. **الفريق التشغيلي:** تمثّل الطبقة الثالثة فريق إدارة الأزمات المسؤول عن أنشطة المستوى التشغيلي وعن تنفيذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية التي يقدّمها الفريقان الاستراتيجي والتكتيكي. يجب تشكيل هذا الفريق بالاستناد إلى طبيعة فرق العمل والممثلين في مجال إدارة الأزمات. يرد فيما يلي أعضاء الفريق التشغيلي:

*[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]*

*[مثال:*

* *فريق تقييم الضرر*
* *فريق الاستجابة للطوارئ*
* *فريق الإخلاء*
* *فريق استمرارية الأعمال*
* *فريق التعافي من الكوارث في تقنية المعلومات*
* *فريق الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني]*

ترد فيما يلي المسؤوليات الأساسية الخاصة بفريق إدارة الأزمات:

*[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]*

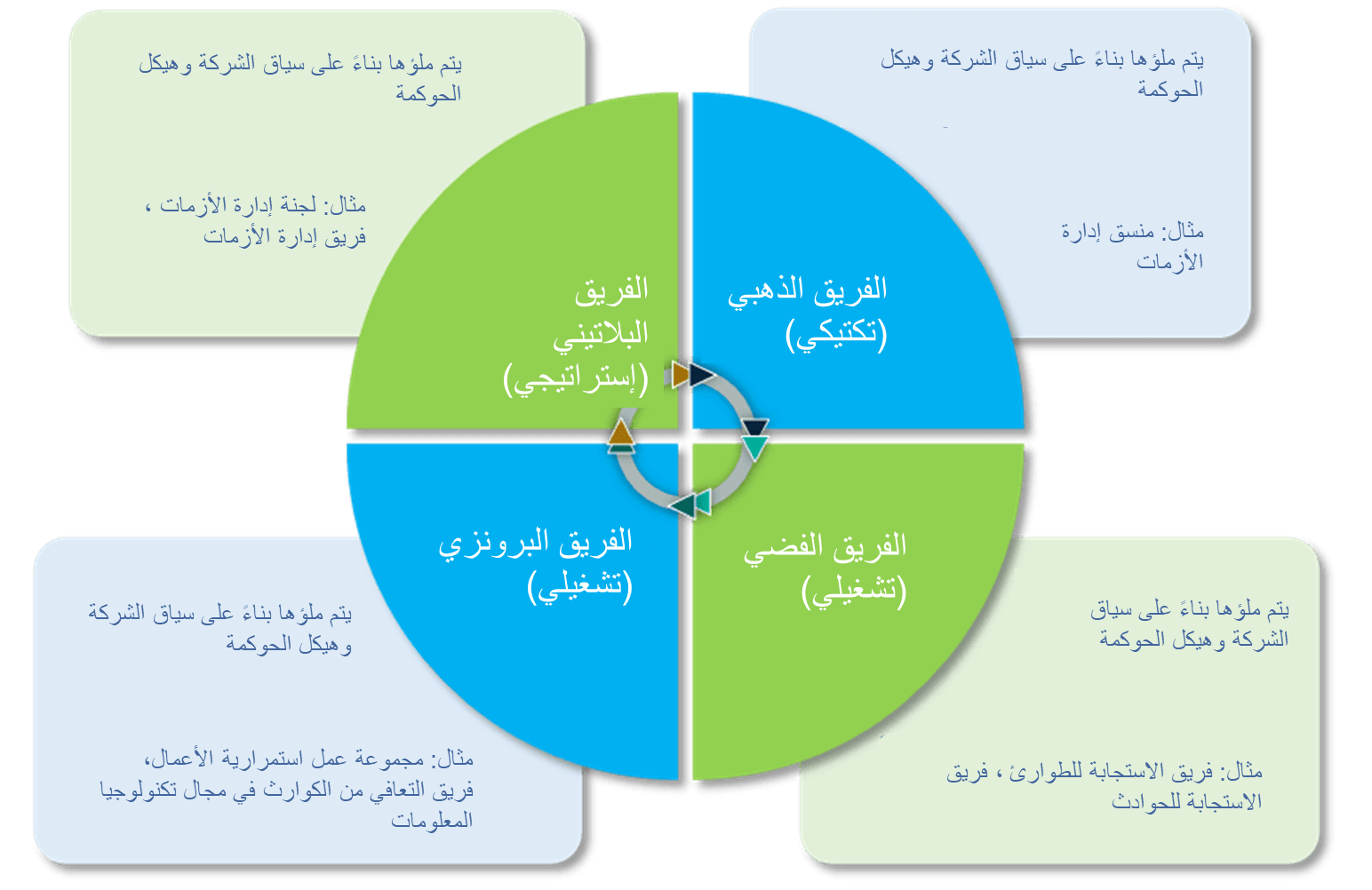
*[مثال:*

* *تأمين حياة الإنسان.*
* *تأمين الأصول.*
* *التواصل مع الجهات التنظيمية، والجهات المعنية، وعامة الناس، والموظفين.*
* *إجراء الترتيبات اللازمة للمرافق البديلة لاستمرار العمليات.*
* *إجراء الترتيبات اللازمة لنقل الأشخاص والأصول المهمّة بسهولة إلى موقع بديل (العمل من المنزل مثلًا)*
* *مراقبة ومراجعة الحالة بصورة متواصلة خلال الكارثة]*

*[يُرجى مراجعة القسم 8: فريق الإدارة - الأدوار والمسؤوليات للحصول على معلومات مفصّلة حول الأدوار والمسؤوليات](#_Crisis_Management_Team)*

## هيكل فريق إدارة الأزمات

يتألّف فريق إدارة الأزمات من كبار المسؤولين في الشركة ويكون مسؤولًا في الأخير عن التعافي في الوقت المناسب واستئناف أنشطة العمليات الحساسة بعد وقوع كارثة.



الشكل 2: هيكل فريق إدارة الأزمات

# مبادئ إدارة الأزمات

ترد فيما يلي المبادئ الرئيسية لإدارة الأزمات:

*[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى سياق الشركة ومبادئها]*

*[مثال:*

* *الناس أولًا: حياة الإنسان على رأس الأولويات*
* *المصداقية: التصرف بنزاهة وإظهار طابع إنساني في كل تفاعل وكل ما يتعلق بالعلامة التجارية*
* *الشفافية: كل شيء قابل للاكتشاف، لذا الشفافية هي دائمًا الحل]*

# الافتراضات

تم أخذ الافتراضات التالية عند وضع هذه الخطة:

*[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى الافتراضات المتخذة خلال إعداد هذه الخطة]*

*[مثال:*

* *يتم تطبيق وممارسة جميع الإجراءات المذكورة في خطة إدارة الأزمات.*
* *تم إنشاء واعتماد خطط استجابة وتعافي ذات الصلة (أي خطط الاستجابة للطوارئ وخطط استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث التقنية والاستجابة للحوادث السيبرانية).*
* *إن كل فرد تعيّنه الإدارة كجزء من فريق إدارة الأزمات عيّن بدوره عضوًا بديلًا عنه لتنفيذ مسؤوليات إدارة الأزمات].*

# فريق إدارة الأزمة - الأدوار والمسؤوليات

إن فرق إدارة الأزمات هي فرق متعددة الطبقات والمهام وتشمل ممثلين من وحدات متنوعة. يتم تفعيل هذه الفرق بحسب طبيعة وحجم الأثر المترتب على الأعمال. يحدد هذا القسم الأدوار والمسؤوليات المفصّلة للفريق المحدد عند كل طبقة.

*[يجب تحديد الفرق المتعددة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]*

## أدوار ومسؤوليات الفريق الاستراتيجي (الفريق البلاتينيوم)

### اللجنة التوجيهية لإدارة الأزمات

|  |
| --- |
| **قبل الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]*  *[مثال:*   1. *تزويد إرشاد وتوجيه استراتيجييْن لإنشاء خطط لإدارة الأزمات والاحتفاظ بها في الشركة.* 2. *تعيين موارد احتياطية لأعضاء الفريق الاستراتيجي.* 3. *المصادقة على الموارد المطلوبة (مثل الأشخاص والتقنيات والمرافق) لمواصلة ممارسات إدارة الأزمات في الشركة وتحسينها]* |
| **خلال الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]*  *[مثال:*   1. *ضمان توافر الموارد المناسبة لإدارة فعالة.* 2. *الاستجابة لأي أزمة أو حادثة يكون من المحتمل تفاقمها إلى أزمة.* 3. *عقد اجتماع في مركز القيادة الفعلي أو الافتراضي فور تلقي الإشعار].* |
| **بعد الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]*  *[مثال:*   1. *إعلان العودة إلى الحالة الطبيعية.* 2. *مراجعة واعتماد التقرير الموجز ما بعد الأزمة حول الأنشطة التي تم إجراؤها خلال الأزمة/التعطيل وتقديم التعليقات والتوصيات].* |

### قائد فريق إدارة الأزمات

|  |
| --- |
| **قبل الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |
| **خلال الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |
| **بعد الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |

*[يجب إكمال جميع الأدوار/المسؤوليات الخاصة بالفريق البلاتيني في هذا القسم]*

## أدوار ومسؤوليات الفريق التكتيكي (الفريق الذهبي)

### منسّق إدارة الأزمات

|  |
| --- |
| **قبل الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |
| **خلال الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |
| **بعد الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |

*[يجب إكمال جميع الأدوار/المسؤوليات الخاصة بالفريق الذهبي في هذا القسم]*

## أدوار ومسؤوليات الفريق التشغيلي (الفريق الفضي)

### فريق الاستجابة للطوارئ

|  |
| --- |
| **قبل الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |
| **خلال الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |
| **بعد الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |

*[يجب إكمال جميع الأدوار/المسؤوليات الخاصة بالفريق الذهبي في هذا القسم]*

## أدوار ومسؤوليات الفريق التشغيلي (الفريق البرونزي)

### مجموعة العمل الخاصة باستمرارية الأعمال

|  |
| --- |
| **قبل الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |
| **خلال الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |
| **بعد الأزمة** |
| *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |

# مركز قيادة الأزمات

## المقدّمة

إن مركز قيادة الأزمات منشأة مجهّزة مسبقًا يستخدمها فريق إدارة الأزمات لتوفير قاعدة قيادة وتحكّم مركزية. يهدف إنشاء مركز القيادة إلى تقديم إطار فعّال ومحدد مسبقًا لتميكن الشركات من التحكّم بمواردها وحل المشاكل بفعالية وكفاءة عند حدوثها. يدعم مركز القيادة ما يلي:

* تلقي المعلومات ومعالجتها بشكل فعال خلال الأزمة.
* تقييم الكارثة إلى حين عودة الأعمال إلى حالتها الطبيعية.
* القدرة على اتخاذ القرارات بشكل سريع.

## مركز القيادة الافتراضي

في الحالة التي لا يمكن فيها الدخول إلى المواقع الأساسية أو إذا وقع حادث بعد ساعات العمل العادية، يتعيّن على فريق إدارة الأزمات عقد اجتماع افتراضي من خلال وسائل المحادثة الجماعية عن بُعد:

|  |  |
| --- | --- |
| **نوع وسيلة المحادثة الجماعية عن بُعد** | **الوصف** |
| *[يجب ملء الخانة بالوسيلة الداخلية المستخدمة للتواصل الداخلي]* | *[يجب ملء الخانة بتفاصيل الوسيلة الداخلية المستخدمة للتواصل الداخلي]* |

## مركز القيادة المادي

في حال وقوع أزمة خلال ساعات العمل العادية أو في حال لم يقع أي ضرر مادي في المرافق التي تستضيف مراكز القيادة، يجب أن يجتمع فريق إدارة الأزمات في المواقع التالية:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **موقع مركز القيادة** | **الوصف** | **عنوان مركز القيادة** |
| 1 | *[يجب ملء الخانة بموقع مركز القيادة المادي الأساسي]* | *[يجب ملء الخانة بوصف مركز القيادة المادي الأساسي]* | *[يجب ملء الخانة بعنوان مركز القيادة المادي الأساسي]* |
| 2 | *[يجب ملء الخانة بموقع مركز القيادة المادي البديل]* | *[يجب ملء الخانة بوصف مركز القيادة المادي البديل]* | *[يجب ملء الخانة بعنوان مركز القيادة المادي البديل]* |

## الأنشطة التي يتم إجراؤها في مركز القيادة

يجري فريق إدارة الأزمات الأنشطة التالية في موقع مركز القيادة:

*يجب ملء الخانة بالأنشطة التي يتم إجراؤها في مركز القيادة]*

*[مثال:*

* *اتخاذ القرارات الاستراتيجية اللازمة لإدارة الموارد بفعالية، وبخاصة للأحداث غير المتوقعة*
* *توجيه الفريقيْن التكتيكي والتشغيلي لمعالجة متطلبات الأعمال المتغيرة خلال الأزمة]*

## متطلبات موارد مركز القيادة

يقدّم الجدول التالي تفاصيل حول متطلبات موارد مركز القيادة:

| **الرقم** | **موقع مركز القيادة** | **الموارد المطلوبة** |
| --- | --- | --- |
| 1 | *[يجب ملء الخانة بموقع مركز القيادة الفعلي الأساسي]* | *[يجب ملء الخانة بمتطلبات مركز القيادة الفعلي الأساسي]*  *[مثال: غرفة اجتماعات تسع لما بين 10 و15 شخصًا]* |
| 2 | *[مثال: توافر ما يلي*   1. *هاتف أرضي مع مرفق اتصال من ترنك مشترك / اتصال المشترك الدولي* 2. *سبورة بيضاء / سبورة سوداء* 3. *شبكة محلية متصلة بالإنترنت* 4. *نسخة ورقية عن خطط التعافي]* |
|  | *[يجب ملء الخانة بموقع مركز القيادة الفعلي البديل]* | *[يجب ملء الخانة بمتطلبات مركز القيادة الفعلي البديل]* |

*[يُرجى مراجعة الملحق 4: القائمة المرجعية لتجهيز مركز القيادة للحصول على معلومات مفصّلة حول متطلبات المركز](#_Appendix_4:_Physical)*

# خطة إدارة الأزمات - المراحل والأنشطة

يتم تقسيم الاستجابة للحوادث بشكل أساسي إلى أربع مراحل ملخّصة فيما يلي، بالإضافة إلى تفاصيل حول الخطة المحددة التي يتم تفعيلها خلال المرحلة:

* الكشف عن الحوادث والتصعيد
* استدعاء الخطة والاستجابة للحوادث
* التعافي
* وقف تفعيل الخطة والعودة إلى الحالة الطبيعية

المرحلة 1 - الكشف عن الحوادث والتصعيد

**1**

المرحلة 2 -استدعاء الخطة والاستجابة للحوادث

**2**

المرحلة 3 - التعافي

**3**

المرحلة 4 – وقف تفعيل الخطة والعودة إلى الحالة الطبيعية

**4**

الشكل 3: مراحل إدارة الأزمات

يفصّل الجدول التالي الأنشطة التي يتم إجراؤها في المراحل الأربع لإدارة الأزمات:

| **#** | **المراحل** | **النشاط** |
| --- | --- | --- |
| 1 | الكشف عن الحوادث والتصعيد | *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]*  *[مثال:*   1. *يبلّغ الفرد أو الفريق الذي يكتشف التعطيل الإدارة ذات الصلة (تقنية المعلومات، الأمن السيبراني، الموارد البشرية، المرفق)* 2. *تقوم الإدارة ذات الصلة بالتصعيد إلى الفريق التكتيكي الذي يقوم بدوره بالتصعيد إلى الفريق الاستراتيجي بحسب مصفوفة التصعيد.* 3. *يفعّل قائد فريق إدارة الأزمة مركز القيادة بحسب التعليمات التي يعطيها الفريق الاستراتيجي].* |
| 2 | استدعاء الخطة والاستجابة للحوادث | *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |
| 3 | التعافي | *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |
| 4 | وقف تفعيل الخطة وإعلان العودة إلى الحالة الطبيعية | *[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]* |

# التواصل خلال الأزمات

يشكّل التواصل خلال الأزمات جزءًا لا يتجزأ من استجابة الشركة لأي أزمة ويشمل الاتصالات الداخلية والخارجية.

*يجب مراجعة الوثائق المنفردة، لا سيما خطة إدارة تواصل الأزمات، وشجرة التواصل للمزيد من الإرشاد حول متطلبات الاتصالات.*

# التحسين المستمر

من أجل تحقيق التحسين المستمر، من الضروري تقييم مدى فعالية خطة إدارة الأزمات. يمكن تحقيق ذلك من خلال القيام بأنواع متعددة من العمليات، على غرار:

*[يجب ملء الخانة استنادًا إلى عمليات المراجعة التي أجرتها الشركة]*

*[مثال:*

* ***المراجعات/عمليات التدقيق الداخلية والخارجية***
* ***مراجعات الأداء الدورية (أي مراقبة مؤشرات قياس الأداء)***
* ***التمارين الدورية***
* ***مراجعات الإدارة الدورية***

# الاختبار والتمارين

من أجل تحقيق التحسين المستمر، من الضروري اختبار خطة إدارة الأزمات وممارستها. يمكن تحقيق ذلك من خلال الاختبارات والتمارين المتنوعة. ترد فيما يلي الاختبارات/التمارين التي يجب إجراؤها:

*[يجب ملء الخانة استنادًا إلى عمليات المراجعة التي أجرتها الشركة]*

*[مثال:*

* ***مراجعة / عرض تفصيلي للخطط مع الفرق ذات الصلة***
* ***تمارين محاكاة حوارية***
* ***تمارين محاكاة]***

يجب توثيق نتائج التمارين والاختبار والإجراءات التصحيحية ذات الصلة بشكل رسمي

*[يُرجى مراجعة الملحق 5: إطار اختبار وتمارين خطة إدارة الأزمات للحصول على معلومات مفصّلة حول الاختبار والتمارين.](#_Appendix_5:_Attachment)*

# الملحق

## الملحق 1: نموذج عن تصنيف الحادثة

*[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وإجراءات إدارة الحوادث]*

يتم إجراء الكشف عن الحوادث والتصعيد بحسب تدفق نشاط الحادثة الموثّق في إجراءات إدارة الحوادث التي تقوم بها الشركة.

يقدّم الجدول التالي مثالًا عن مصفوفة تصنيف الحوادث التي يمكن للشركة استخدامها لتحديد حالات الأزمات:

| **التصنيف** | **مستوى الخطورة 4** | **مستوى الخطورة 3** | **مستوى الخطورة 2** | **مستوى الخطورة 1** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **معايير الأثر** | *[مثال: أي حادثة لا أثر لها على أي مهام / أنظمة / تطبيقات حساسة في العمل؛ ولكن يجب مراقبتها من منطلق وقائي]* | *[مثال: أي حادثة لها أثر جزئي على مهمة / نظام / تطبيق أساسي واحد أو أكثر في العمل يجعله غير متاح للمستخدم النهائي / المستخدمين النهائيين]* | *[مثال: أي حادثة لها أثر كلي على مهمة / نظام / تطبيق أساسي واحد أو أكثر في العمل يجعله غير متاح للمستخدم النهائي / المستخدمين النهائيين]* | *[مثال: أي حادثة من المحتمل أن تؤثر على الشركة بأكملها أو مجموعة من الموارد بشكل سلبي لفترة معيّنة من الوقت أو على الفور]* |
| **الوصف** | *[مثال: الحدث الذي يمكن إدارته باستخدام إجراءات تشغيلية معيارية ولا يتطلب تدخل فريق إدارة الأزمات بشكل مباشر]* | *[مثال: الحدث الذي له أثر معين ويتطلب استجابة نظامية ومنسقة من فرق الاستجابة]* | *[مثال: تعطيل يتطلب استجابة وعملية اتخاذ قرار بشكل منسق ونظامي ومن المحتمل أن يؤدي إلى أزمة]* | *[مثال: أزمة تتطلب قرارًا استراتيجيًا نتيجة شدتها وأثر الخطورة على الشركة]* |
| **الاستجابة** | *[مثال: الإجراءات والإرشادات التشغيلية المعيارية]* | *[مثال: خطط وإجراءات الاستجابة للحوادث]* | *[مثال: خطط وإجراءات الاستجابة للحوادث]* | *[مثال: خطة إدارة الأزمة]* |

## الملحق 2: نموذج عن مصفوفة التصعيد

*[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وإجراءات إدارة الحوادث]*

يقدّم الجدول التالي مثالًا عن مصفوفة تصعيد الحوادث التي يمكن للشركة استخدامها لتصعيد الحوادث:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **نوع الحادثة** | **مراقِب الحادثة** | **الإبلاغ عن الحادثة إلى** |
| .1 | *[مثال: الحوادث غير الفنية (مثل الحريق، والزلزال، والهجوم الإرهابي، إلخ)]* | *[مثال: أي شخص]* | *[مثال:*   * *فريق إدارة الأزمات* * *فريق إدارة الطوارئ]* |
| .2 | *[مثال: الحادثة الفنية (مثل تعطّل الأجهزة، تعطّل البرمجيات، تعطّل شبكة تقنية المعلومات المحلية/الشبكة الواسعة النطاق، إلخ)]* | *[مثال: موظف / فريق تقنية المعلومات]* | *[مثال:*   * *فرق الاستجابة للحوادث* * *فريق تقنية المعلومات (فريق التعافي من الكوارث في مجال تقنية المعلومات)]* |

## الملحق 3: تفاصيل عن فريق إدارة الأزمات

## معلومات الاتصال الخاصة بالفريق الاستراتيجي (الفريق البلاتيني)

### لجنة إدارة الأزمات

| المبنى | الدور | المنصب | الاسم | الهاتف المحمول | السكن | البريد الإلكتروني | الاحتياط |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *[يجب ملء وتصميم الجدول استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحكومة]* | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

### قائد إدارة الأزمة

| المبنى | الدور | المنصب | الاسم | الهاتف المحمول | السكن | البريد الإلكتروني | الاحتياط |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *[يجب ملء وتصميم الجدول استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحكومة]* | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

*[يجب ملء الخانة استنادًا إلى سياق الشركة وهيكل الحوكمة]*

## الملحق 4: القائمة المرجعية الخاصة بتجهيز مركز القيادة الفعلي

يقدّم هذا الملحق قائمة مرجعية لمساعدة الشركة في تجهيز ومراجعة مركز القيادة الفعلي.

| **البنية التحتية للتواصل** | **متاحة / غير متاحة** |
| --- | --- |
| * ***مرافق الاجتماعات عبر الهاتف/الفيديو*** |  |
| * ***أنظمة الهواتف التي لها أنظمة تواصل مخصصة للخط الساخن*** |  |
| * *أنظمة شبكة الاستدعاءات المؤتمتة/اليدوية* |  |
| *[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى سياق الشركة]* |  |
| **أنظمة الطاقة** |  |
| * *مولد احتياطي مخصص لمركز القيادة* |  |
| * *عدد مناسب من مقابس الكهرباء وأسلاك التمديد* |  |
| *[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى سياق الشركة]* |  |
| **أنظمة العرض - إذا لزم الأمر -** |  |
| * ***شاشة عرض أو تقديم لعرض المحتوى من الحاسب الآلي / الحساب المحمول / الجهاز اللوحي*** |  |
| * ***لوحة تحكم مركزية لإدارة أنظمة السمع / الفيديو / العرض في الغرفة*** |  |
| * ***شاشة عرض تقديمي مخصصة لعرض الموجزات من وسائل الإعلام العامة / الاجتماعية / الرقمية*** |  |
| *[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى سياق الشركة]* |  |
| **الوثائق (النسخ المطبوعة والنسخ الإلكترونية)** |  |
| * ***قائمة اتصالات للأطراف الخارجية، تشمل على سبيل المثال لا الحصر المستشارين القانونيين، والهيئات الحكومية، والأطراف الخارجية مثل المورّدين، ومقدّمي خدمة الطوارئ، ووسائل الإعلام العامة، إلخ (نسخ مطبوعة وإلكترونية)*** |  |
| * ***أحدث نسخة من خطة إدارة الأزمة، وخطة الإبلاغ عن الأزمات، وخطط استمرارية الأعمال، وجميع خطط الاستجابة للحوادث والتعافي منها. (نسخ مطبوعة وإلكترونية)*** |  |
| * ***دليل المستخدم لأنظمة الاجتماعات عن بُعد*** |  |
| *[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى سياق الشركة]* |  |
| **الأدوات المكتبية** |  |
| * ***لوحة الكتابة (مثل اللوحة الرقمية أو السبورة البيضاء)*** |  |
| * ***الأقلام والمحايات الضرورية*** |  |
| * ***دفاتر الملاحظات والأقلام*** |  |
| *[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى سياق الشركة]* |  |

## الملحق 5: المرفقات

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **اسم النموذج** | **المرفقات** |
| 1 | * نموذج إطار اختبارات وتمارين إدارة الأزمات |  |
| 2 | * نموذج تقييم الأثر ما بعد الأزمة |  |
| 3 | * نموذج التقرير الموجز ما بعد الأزمة |  |
| 4 | * نموذج مراقبة مؤشرات قياس الأداء |  |

**معلومات عن الوثيقة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرقم التسلسلي** | **نوع المعلومات** | **بيانات الوثيقة** |
| 1 | عنوان الوثيقة | نموذج خطة إدارة الأزمات |
| 2 | تاريخ الإصدار |  |
| 3 | رقم النسخة | v1 |
| 4 | صاحب الوثيقة |  |
| 5 | مُراجِع الوثيقة |  |
| 6 | كاتب الوثيقة |  |

**سجل الوثيقة**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **النسخة** | **التاريخ** | **الكاتب** | **المُراجِع** | **المعتمِد** | **تاريخ الاعتماد** | **تاريخ الوثيقة** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**مراقبة الوثيقة**

*[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى إجراءات الجودة الخاصة بالشركة]*

*[مثال:*

* ***إن هذه الوثيقة خاضعة للمراقبة، ويجب تخصيص رقم مرجعي لها. يتعين على صاحب الوثيقة الاحتفاظ بسجل خاص يُظهر قائمة توزيع الدليل وعدد النسخ.***
* ***يجب الاحتفاظ بهذه الوثيقة في مكان آمن، ولا يمكن إصدار نسخ إضافية من الوثيقة من دون موافقة صاحب الوثيقة.***
* ***إن محتويات هذه الوثيقة مصنفة على أنها داخلية وهي مخصصة للاستخدام الداخلي فقط. بالتالي، يُحظر بشكل تام، وفي جميع الحالات، الإفصاح عن محتوياتها إلى أي طرف خارجي أو أي طرف آخر، وفقًا لما هو مذكور في عملية مراقبة المعلومات.***
* ***إن النسخة الرسمية والمعتمدة من هذه الوثيقة متوفرة إلكترونيًا فقط على نظام الشركة الإلكتروني، ويجب التحقق من رقم النسخة وتاريخ إصدارها قبل استخدامها.***
* ***يجب تحديث هذه الوثيقة وفقًا للظروف المتغيرة للشركة واحتياجاتها بحيث تعكس في أي وقت التغيير في حجم الأنشطة والتغيير في توزيع الأدوار والمسؤوليات].***

**المصطلحات والتعريفات**

يقدّم الجدول أدناه تعريفات للمصطلحات الأساسية الواردة في الوثيقة:

|  |  |
| --- | --- |
| **المصطلح** | **الوصف** |
| BS 11200:2014 | يتضمّن المعيار البريطاني BS 11200:2014 لإدارة الأزمات - التوجيه والممارسات الجيدة، أفضل الممارسات لاستجابة إدارة الأزمات. يتم تقديم الإرشاد لبناء قدرات إدارة الأزمة، فهو يغطي بعض الجوانب، مثل قيادة الأزمة، وعمليات اتخاذ القرارات، والإبلاغ عن الأزمات، والتدريب والتمرين. |
| الأزمة | حالة غير مستقرة تشمل تغييرًا وشيكًا مفاجئًا أو كبيرًا يتطلب انتباهًا وإجراءات طارئة لحماية الحياة، أو الأصول، أو الممتلكات، أو البيئة *(المصدر: أيزو 22300:2018 - الأمن والقدرة على الصمود — المصطلحات).* |
| الكارثة | حالة تحدث فيها خسائر بشرية أو مادية أو اقتصادية أو بيئية واسعة النطاق تتجاوز قدرة الشركة أو المجتمع المحلي أو المجتمع المتضرر على الاستجابة والتعافي باستخدام موارده الخاصة (المصدر: *أيزو 22300:2018 - الأمن والقدرة على الصمود — المصطلحات).* |
| التعطيل | حدث، سواء متوقّع (مثل إضراب عمالي أو إعصار) أو غير متوقّع (مثل انقطاع الكهرباء أو زلزال) يسبب انحرافًا سلبيًا غير مخطط له عن التسليم المتوقع للمنتجات أو الخدمات وفقًا لأهداف الشركة *(المصدر: أيزو 22300:2018 - الأمن والقدرة على الصمود — المصطلحات).* |
| حدث | حدوث أو تغيير مجموعة معيّنة من الظروف (المصدر: *أيزو 22300:2018 - الأمن والقدرة على الصمود — المصطلحات).* |
| طوارئ | وقوع حالة أو حدث مفاجئ وعاجل وغير متوقع يتطلب عادةً اتخاذ إجراءات فورية (المصدر: *أيزو 22300:2018 - الأمن والقدرة على الصمود — المصطلحات).* |
| حادثة | اختراق عن طريق انتهاك سياسات الأمن السيبراني، أو سياسات الاستخدام المقبولة، أو الممارسات، أو ضوابط الأمن السيبراني أو متطلبات الأمن السيبراني. |
| *[يجب ملء هذه الخانة استنادًا إلى المصطلحات المستخدمة في الوثيقة]* | |

