



جامعة الأمير سّطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

الأدوار والمسؤوليات في نظام استمرارية الأعمال BCMS

مقدمة من
الإدارة العامة لتقنية المعلومات

الفهرس

| | |
|--------|--|
| - 3 - | الاختصارات والمعاني |
| - 4 - | المصطلحات والمعجم |
| - 6 - | المقدمة |
| - 6 - | الهدف من الوثيقة |
| - 7 - | النطاق |
| - 8 - | الأدوار والمسؤوليات |
| - 8 - | مدير وحدة استمرارية الأعمال |
| - 8 - | أعضاء وحدة استمرارية الأعمال |
| - 9 - | مسؤول المخاطر المتعلقة باستمرارية الأعمال |
| - 9 - | فريق الإدارة العامة لتقنية المعلومات |
| - 10 - | أعضاء فريق التعافي في الإدارة العامة بتقنية المعلومات (المنسقين) |
| - 10 - | فريق التعافي من الكوارث |
| - 11 - | فريق الاستجابة للحوادث |
| - 11 - | موظفين جامعة الأمير سطاتم |

الاختصارات والمعاني

| الاختصار | المعنى |
|----------|--|
| BC | استمرارية الأعمال |
| BCM | إدارة استمرارية الأعمال |
| BCMS | نظام إدارة استمرارية الأعمال |
| BCP | خطة استمرارية الأعمال |
| BIA | تحليل تأثير الأعمال |
| CM | إدارة الأزمات |
| DR | التعافي من الكوارث |
| ICT | تقنية المعلومات والاتصالات |
| IM | إدارة الحوادث |
| IT | تقنية المعلومات |
| MTPD | الحد الأقصى لفترة الانقطاع المسموح بها |
| RA | تقييم المخاطر |
| RM | إدارة المخاطر |
| RPO | هدف نقطة الاسترداد |
| RTO | هدف وقت الاسترداد |
| SLA | اتفاقية مستوى الخدمة |
| IIA | معهد المدققين الداخليين |

المصطلحات والمعجم

| مصطلح | تعريف |
|------------------------------|---|
| نشاط | عملية أو مجموعة من العمليات التي تقوم بها إحدى إدارات الإدارة العامة لتقنية المعلومات والتي تنتج أو تدعم خدمة واحدة أو أكثر. |
| استمرارية الأعمال | تُعرّف استمرارية العمل على أنها قدرة المنظمة على مواصلة تقديم الخدمات بمستويات مقبولة محددة مسبقًا بعد وقوع حادثة معطلة. |
| إدارة استمرارية العمل | هي مجموعة من الإجراءات والعمليات التي تهدف إلى ضمان استمرارية الأعمال والأنشطة الرئيسية في حالة حدوث حادث طارئ أو كارثة. تهدف BCM إلى تقليل التأثير السلبي للحادث على الأعمال، وضمان عودة الأعمال إلى طبيعتها في أسرع وقت ممكن. |
| نظام إدارة استمرارية الأعمال | يعد نظام إدارة استمرارية الأعمال لدى الإدارة العامة لتقنية المعلومات جزءًا من نظام الإدارة الشامل، يتمثل نطاقها وأهدافها في إنشاء وتنفيذ وتشغيل ورصد ومراجعة وصيانة وتحسين استمرارية الأعمال داخل المنظمة. |
| خطة استمرارية العمل | خطة استمرارية الأعمال هي إجراءات موثقة توجه الإدارة العامة لتقنية المعلومات للاستجابة والاستعادة والاستئناف إلى مستوى محدد مسبقًا من التشغيل بعد الانقطاع. ويغطي هذا عادة الموارد والخدمات والأنشطة المطلوبة لضمان استمرارية وظائف الأعمال شديدة الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. |
| تحليل أثر الأعمال | تحليل تأثير الأعمال هو عملية تحليل الأنشطة التشغيلية والتأثير الذي قد يحدثه توقف الأعمال بها. |
| أزمة | حالة ذات مستوى عالٍ من عدم اليقين تؤدي إلى تعطيل الأنشطة الأساسية و / أو مصداقية منظمة وتتطلب إجراءات عاجلة. |
| حادث | حدث قد يؤدي إلى توقف الأعمال أو حدوث خسارة أو حالة طوارئ أو التسبب في حدوث أزمة. |
| التغييرات الرئيسية | هي التغييرات التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على قدرة الإدارة العامة لتقنية المعلومات على العمل. يمكن أن تكون هذه التغييرات داخلية أو خارجية، ويمكن أن تكون متوقعة أو غير متوقعة. |
| أقصى انقطاع مقبول MTPD | الحد الأقصى المقبول للانقطاع أو الفترة القصوى المسموح بها لتوقف الأعمال وهو الوقت الذي ستستغرقه التأثيرات السلبية لتصبح غير مقبولة. قد تنشأ هذه الآثار السلبية نتيجة عدم تقديم خدمة أو أداء النشاط. |
| عدم المطابقة | عدم استيفاء أحد المتطلبات. |

| | |
|--|--------------------------------------|
| الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة لتقنية المعلومات للمتعاملين (الداخليين والخارجيين) والأطراف المعنية. | Services |
| الأنشطة التي يجب إعطاء الأولوية لها بعد وقوع الحادث من أجل التخفيف من الآثار. | خدمات |
| النقطة التي يجب أن تستعيد إليها المعلومات التي يستخدمها النشاط لتمكين النشاط من العمل عند استئنافه. | هدف نقطة الاسترداد (RPO) |
| الفترة الزمنية التي تعقب الحادث خلالها <ul style="list-style-type: none"> ▪ يجب استئناف الخدمة ▪ يجب استئناف النشاط ▪ يجب استرداد الموارد | هدف وقت الاسترداد (RTO) |
| مستوى المخاطرة الذي تكون على استعداد لقبوله، قبل اتخاذ إجراء لتقليله. | الرغبة في المخاطرة |
| عملية تحديد وتعريف المخاطر وتقييم وقياس الآثار المترتبة علي هذه المخاطر. | تحديد وتقييم المخاطر |
| العملية المستمرة المطبقة من الإدارة العامة لتقنية المعلومات لتحديد المخاطر وإدارتها من خلال تطبيق الضوابط و الاجراءات لتقليل اثار هذه المخاطر ويكون الجزء المتبقي في حدود النسبة المقبولة لهذه المخاطر. | إدارة المخاطر |
| هي خطة لاستعادة البيانات والأنظمة والتطبيقات، ويمثل الدور الرئيسي لهذه الخطة في المقام الأول وضع خطط مفصلة لاستعادة الأنظمة والبيانات والتطبيقات. ويجب أن تأخذ هذه الخطة في الاعتبار: مراكز البيانات والخدمات المقدمة والعوامل البيئية. | خطة التعافي من الكوارث (DRP) |
| خطة تهدف إلى ضمان استمرارية عمل الإدارة العامة لتقنية المعلومات في حالة وقوع أحداث طارئة أو كوارث. تحتوي الخطة على إجراءات وتدابير محددة يجب اتباعها للحفاظ على استمرارية العمل وتقليل التأثير السلبي للأحداث غير المتوقعة. تشمل الخطة تحليل المخاطر، تعيين فرق الطوارئ، تحديد سلطات اتخاذ القرار، وتدريب الموظفين، واختبار الخطة بشكل دوري لضمان فعاليتها وتحديثها. | خطة استمرارية الأعمال (BCP) |
| يتعامل هذا إلى حد كبير مع الجانب الإنساني للأزمة. كيف تضمنون سلامة الموظفين؟ تتعلق إدارة الأزمات في المقام الأول باتخاذ القرارات التنفيذية، تلك التي تضمن بهدوء القيادة والسيطرة على الفوضى التي تسود الأزمة. وهذا يشمل إدارة سلامة الموظفين. | استراتيجية إدارة الأزمات (CM) |
| المعايير التي تحدد بالضبط كيفية تنفيذ خطوات الاسترداد الآلي حال وقوع أي خلل في العمليات أو توقف العمل. | معايير الاسترداد Recovery Parameters |

المقدمة

تعد استمرارية الأعمال جزءاً أساسياً في أي منظمة، حيث تضمن الحفاظ على استمرارية العمليات الحيوية وتعزيز القدرة على التعافي السريع من الأزمات والاضطرابات. توضح هذه الوثيقة الأدوار والمسؤوليات المختلفة المتعلقة بنظام استمرارية الأعمال، موضحةً كيفية توزيع المهام بين الفرق والأفراد لضمان استجابة فعالة ومنسقة في حالات الطوارئ، من خلال تحديد المسؤوليات بدقة، تسهم هذه الوثيقة في تعزيز التعاون الداخلي وضمان تنفيذ استراتيجيات استمرارية الأعمال بكفاءة. نهدف من خلال هذا التوضيح إلى توفير إطار عمل واضح يدعم التنسيق بين جميع الأطراف المعنية، ويعزز قدرة المنظمة على الاستجابة بفعالية لأي تحديات قد تواجهها، مع الحفاظ على استمرارية الأداء وجودة الخدمة.

الهدف من الوثيقة

- **توضيح الأدوار والمسؤوليات:** تقديم وصف واضح لكل دور ومسؤولية مرتبط بنظام استمرارية الأعمال لضمان فهم شامل بين جميع الأطراف المعنية.
- **تعزيز التنسيق والفعالية:** تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة والأفراد لضمان استجابة منسقة وسريعة خلال الأزمات أو حالات الطوارئ.
- **ضمان الالتزام:** تحديد التوقعات بوضوح لكل فرد وفريق، مما يعزز الالتزام بالإجراءات والسياسات المنصوص عليها في خطة استمرارية الأعمال.
- **دعم تنفيذ استراتيجيات الاستمرارية:** ضمان تنفيذ استراتيجيات استمرارية الأعمال بشكل فعال من خلال توزيع المسؤوليات بشكل مناسب وتحديد طرق التواصل والتنسيق.
- **تعزيز القدرة على التعافي:** تحسين القدرة على استعادة العمليات الحيوية بسرعة وكفاءة بعد وقوع الأزمات من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات اللازمة في كل مرحلة من مراحل الاستجابة والتعافي.
- **توفير إطار عمل مرن:** تقديم إطار عمل مرن يساهم في تحديث وتعديل الأدوار والمسؤوليات بما يتماشى مع التغيرات في البيئة التشغيلية والتهديدات الجديدة.



النطاق

كما هو مذكور في وثيقة اطار نظام استمرارية الاعمال 4.3 (V1.1)

كل النشاطات التي تؤديها الإدارة العامة لتقنية المعلومات من بيئة تشغيلية وتطبيقات وخدمات الكترونية.

بالنسبة لاستمرارية العمل التي يتم تطبيقها في الإدارة العامة لتقنية المعلومات ، فإن وحدة استمرارية الاعمال تغطي:

1. كل المهام التي توفرها الإدارة العامة لتقنية المعلومات

المهام الرئيسية للإدارة العامة لتقنية المعلومات

- المسؤولة عن تشغيل البنية التحتية والتقنية للجامعة وصيانتها.
- استضافة و/أو دعم كل التطبيقات التي تسمح للجامعة من تقديم خدماتها.
- دعم تطبيقات الإدارة الداخلية للجامعة.

2. جميع الأنشطة، العمليات، التقنية والأصول (الملموسة وغير الملموسة) التي تملكها و/أو تستخدمها الإدارة العامة لتقنية المعلومات بالجامعة.

الأدوار والمسؤوليات

| الدور | الأدوار والمسؤوليات |
|------------------------------------|---|
| مدير وحدة استمرارية الأعمال | <ul style="list-style-type: none"> ▪ يرأس فريق نظام استمرارية الاعمال. ▪ يقرر تنفيذ خطة استمرارية الاعمال. ▪ يقرر تفعيل باقي خطط تعافي الادارة العامة لتقنية المعلومات. ▪ إدارة الحالة بتوضيح الأهداف الواجب تنفيذها. ▪ مسؤول عن اتخاذ القرارات والاستجابة لإدارة الحادث. ▪ تحديد أعضاء آخرين من فريق إستمرارية الاعمال (BCMT) ومنحهم أدوار ومسؤوليات واضحة متى ما كان ذلك ضروريا. ▪ يشرف على مراجعة الخطة مرة واحدة على الأقل في السنة، لضمان تليبيتها لاحتياجاتهم. ▪ التأكد من أن طاقم العمل الأساسي مدرب جيدا، ويقوم بالتمارين على فترات منتظمة. ▪ التأكد من وجود البديل (نائب) أثناء غياب العضو الأساسي. ▪ تنسيق التواصل داخل الجامعة. ▪ مراجعة إجراءات استمرارية الاعمال بانتظام. |

| الدور | الأدوار والمسؤوليات |
|-------------------------------------|--|
| أعضاء وحدة استمرارية الأعمال | <p>يتحمل كل عضو من أعضاء الفريق مسؤولية تمثيل نطاق مسؤوليته ضمن الادارة العامة لتقنية المعلومات وتوفير الخبرات والمدخلات ذات الصلة لما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تنفيذ خطط استمرارية الاعمال . ▪ تنفيذ خطط التمارين والاختبارات . ▪ حضور الورش التوعوية والفعاليات الخاصة باستمرارية الاعمال. ▪ التعامل مع الحوادث طبقا لخطة الاستجابة للحوادث. ▪ التعاون الفعال في ما يخص اجراءات خطط استمرارية الاعمال. ▪ تنفيذ الإجراءات التصحيحية. ▪ هو/هي المسؤولة عن نشر استراتيجيه واستجابة تعافي تقنية المعلومات والاتصالات في نطاق مسؤوليته. |

| الدور | الأدوار والمسؤوليات |
|--|--|
| مسؤول المخاطر المتعلقة باستمرارية الأعمال | <ul style="list-style-type: none"> تحليل وتقييم المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجه الإدارة العامة لتقنية المعلومات، ويعمل على تصنيف هذه المخاطر وتقييم مدى تأثيرها واحتمالية حدوثها وتحديد مستويات الأولوية. وضع خطط الطوارئ لمواجهة المخاطر المحتملة، وتحديد الإجراءات والتدابير اللازمة للتعامل مع هذه المخاطر. |

| الدور | الأدوار والمسؤوليات |
|---|--|
| فريق الإدارة العامة لتقنية المعلومات | <ul style="list-style-type: none"> تطوير وتطبيق السياسات والإجراءات الأمنية لحماية الأنظمة والتطبيقات والبنية التحتية للجامعة من التهديدات . تحليل وتقييم التهديدات المحتملة وتصنيفها وتحديد مدى تأثيرها على الأنظمة والتطبيقات والبنية التحتية للجامعة. إدارة النظم والأنظمة الرئيسية للجامعة والتأكد من استمرارية العمليات الحيوية والتوافق مع المعايير الأمنية والقوانين المحلية والدولية. الاستجابة للأعطال التقنية وإصلاحها في أسرع وقت ممكن، وتوثيق الأعطال والإجراءات المتخذة لتلافيها في المستقبل. توفير الدعم الفني للموظفين والعاملين في الجامعة، والتأكد من توافر الأدوات والتطبيقات اللازمة لضمان استمرارية العمليات الحيوية. التعاون مع الأقسام الأخرى في الجامعة مثل الإدارة العليا وإدارة المخاطر والموارد البشرية والمالية لتحقيق استمرارية الأعمال. التحديث والتطوير الدائم للأنظمة والتطبيقات والبنية التحتية لتحسين أدائها وتوافقها مع التطورات التقنية الحديثة. تقديم الاستشارات الفنية للإدارة العليا والأقسام الأخرى في حول الحلول التقنية اللازمة لتحقيق استمرارية الأعمال. |

| الدور | الأدوار والمسؤوليات |
|--|---|
| <p>أعضاء فريق التعافي في الإدارة العامة لتقنية المعلومات (المنسقين)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ إبلاغ رئيس القسم بقدرتهم على المشاركة في تفعيل خطة التعافي. ▪ الانتقال إلى منطقة الاعمال البديلة أو المنزل وفقاً لمتطلبات الخطة. ▪ تسجيل جميع الإجراءات بترتيب زمني في سجل الأحداث. ▪ إجراء فحص لجميع الموارد، السجلات والتطبيقات المطلوبة للتعافي، بالإضافة للتحقق من صحة البيانات واتصال الأنظمة، ورفع تقرير بحالة كل المذكور أعلاه لرئيس القسم/المنسق المختص بخطة التعافي. ▪ التواصل مع الأقسام ذات الصلة لحل المشكلات التي ربما تم تحديدها خلال الفحوصات السابقة. ▪ رفع تقرير لرئيس القسم/منسق خطة التعافي باستكمال عملية التعافي واستعدادهم لبدء عملية التشغيل. |

| الدور | الأدوار والمسؤوليات |
|---------------------------------------|--|
| <p>فريق التعافي من الكوارث</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ التعاون مع الفرق الأخرى التنسيق مع الفرق الفنية والإدارية لضمان تنفيذ خطط التعافي بشكل متكامل. ▪ المساهمة في تحقيق استمرارية الأعمال من خلال التحضير والتدريب على الخطط والإجراءات الطارئة. ▪ توثيق العمليات وإنشاء مستندات واضحة تسجل جميع الإجراءات والخطط والاختبارات لضمان سهولة الوصول إليها في الأوقات الحرجة. ▪ الحفاظ على تحديث بياناتهم الشخصية والمهنية وتحديثها بانتظام، وذلك لتسهيل الاتصال في حالات الطوارئ. ▪ إجراء اختبارات دورية لضمان فعالية الخطة وكفاءتها. ▪ تقييم الأنظمة والأداء بعد تنفيذ خطة التعافي. ▪ تنفيذ خطوات لاستعادة الأنظمة المتأثرة وإعادتها إلى العمل. |

| الدور | الأدوار والمسؤوليات |
|------------------------|---|
| فريق الاستجابة للحوادث | <ul style="list-style-type: none"> استخدام أدوات المراقبة للكشف عن الأنشطة المشبوهة أو الحوادث. فحص سجلات الأنظمة والبيانات لتحديد طبيعة الحادث ونطاقه. اتخاذ إجراءات سريعة لاحتواء الحادث ومنع تفاقمه. جمع الأدلة وتحليلها لفهم كيفية حدوث الحادث. تسجيل كل خطوة اتخذت خلال الاستجابة للحادث لتوفير سجل شامل. إعلام الإدارة المعنية بجميع التفاصيل المتعلقة بالحادث وتأثيره. تقييم فعالية الاستجابة بعد الحادث لتحديد نقاط القوة والضعف. تعديل الخطط والإجراءات بناءً على الدروس المستفادة لتحسين الاستجابة المستقبلية . |

| الدور | الأدوار والمسؤوليات |
|---------------------------|---|
| موظفين جامعة الأمير سطاتم | <ul style="list-style-type: none"> الالتزام بالسياسات والإجراءات المتعلقة باستمرارية الأعمال، والتي تتضمن توثيق العمليات وتشغيل النظم والإبلاغ عن أي مخاطر أو تهديدات أمنية. المساهمة في تحقيق استمرارية الأعمال من خلال التحضير والتدريب على الخطط والإجراءات الطارئة. الإبلاغ الفوري عن أي خلل أو انقطاع في النظام أو الخدمات المقدمة من قبل المنظمة، والتعاون في تحديد وإصلاح أي مشكلات قد تؤثر على استمرارية الأعمال. الحفاظ على تحديث بياناتهم الشخصية والمهنية وتحديثها بانتظام، وذلك لتسهيل الاتصال في حالات الطوارئ. الحفاظ على الاتصال مع فريق تقنية المعلومات والإدارة العليا في حالة وجود أي مخاطر أو تهديدات أمنية، وتبادل المعلومات والتحديثات اللازمة لتحقيق استمرارية الأعمال. المساهمة في استمرارية الأعمال من خلال العمل عن بُعد وتوفير الخدمات والأدوات اللازمة للعمل عن بُعد، والتأكد من توافر الاتصالات والاتصال بالزملاء والمديرين بانتظام. المساهمة في تحقيق استمرارية الأعمال من خلال التخطيط والتنظيم، وذلك عن طريق توثيق العمليات وتحديد المخاطر والتصميم وتطبيق الإجراءات الوقائية لتفادي الأخطار المحتملة وتعزيز استمرارية الأعمال. الاستجابة للطوارئ والمساعدة في تنفيذ الخطط الطارئة والتدابير اللازمة لتحقيق استمرارية الأعمال، وذلك بما في ذلك تقييم الأضرار وتقديم المساعدة للزملاء والعملاء. المساهمة في تحقيق استمرارية الأعمال من خلال المراجعة والتحليل المنتظمين لخطط الاستمرارية والتحديثات اللازمة لتحسينها وتعزيزها. الإبقاء على الروح المعنوية والتعاون والتفائل في حالات الطوارئ، والعمل معًا لتحقيق استمرارية الأعمال وتجاوز المخاطر والتحديات التي تواجه الجامعة. |