



جامعة الأمير سّطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

سياسة استمرارية الاعمال

مقدمة من
الإدارة العامة لتقنية المعلومات

الفهرس

- 3 -	الاختصارات والمعاني
- 4 -	المصطلحات والمعجم
- 6 -	المقدمة
- 6 -	الغرض، النطاق والمستخدمين
- 7 -	السياسة العامة

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 الاعمال	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 الاعمال 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 الاعمال و هو 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 ▪ 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 الإجراءات 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

تلتزم الادارة العامة لتقنية المعلومات في جامعة الامير سطاتم بمواصلة دعم جهودها لمتابعة واستعادة العمل في حال الانقطاع المفاجئ للأعمال، كما أن الادارة العامة لتقنية المعلومات والادارة العليا بجامعة الامير سطاتم تلتزم بتطوير خطة إستمرارية الأعمال والحفاظ عليها وأن تكون قابلة للتطبيق وتتماشى مع التأمين المتوافق والممارسات الأخلاقية وتتسق مع أحكام وموجهات الخطط الإستراتيجية للجامعة. ستدعم هذه الخطة كذلك سعي الجامعة في الحفاظ على أعلى مستويات جودة الخدمات لطلابها وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.

الغرض، النطاق والمستخدمين

إن الغرض من هذه السياسة هو تحديد القواعد الأساسية لإدارة استمرارية الأعمال. ويتم تطبيق هذه السياسة على كامل نظام إدارة استمرارية الأعمال. إن مستخدمي هذه الوثيقة هم جميع موظفي الادارة العامة لتقنية المعلومات بالإضافة الى المستفيدين داخل الجامعة مثل الطلاب واعضاء هيئة التدريس، وكذلك جميع الموردين وموظفي التعاقدات الخارجية الذين لديهم دور في نظام إدارة استمرارية الأعمال.



السياسة العامة

إن الإدارة العامة لتقنية المعلومات تلعب دوراً أساسياً في تزويد أصحاب المصلحة وموظفي الجامعة وكذلك الإدارات بأفضل خدمات تقنية المعلومات والحلول المتخصصة. وكونها في ذلك الوضع، فإنها تسلم وتلتزم التزاماً تاماً بتوفير خدمة مستمرة للمستفيدين وبأن تعمل على حماية مصالح أصحاب المصلحة التي تضمن بشكل جماعي قابليتها للتطور والنمو. كما وتلتزم بالوفاء بجميع الالتزامات القانونية والتنظيمية السارية والمتطلبات النظامية وكذلك التوجيهات الصادرة عن الهيئات الحكومية الرسمية المعنية. يُطبق نظام إدارة استمرارية الأعمال على جميع الوحدات، الوظائف، العمليات أو عناصر الأعمال داخل الإدارة العامة لتقنية المعلومات التي تعتبر ذات أهمية نافذة، وأن يكون لديها خطة استعادة لعملياتها ضمن استراتيجية متفق عليها. ومن ثم باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من الأعمال التشغيلية، فإن الإدارة العامة لتقنية المعلومات تعتمد منهجيات التعامل التالية بفاعلية واستباقية للحد من آثار أي حوادث رئيسية:

1. تحليل أثر الأعمال

- يقوم مسؤول وحدة استمرارية الأعمال بإنشاء وصيانة وتحديث نموذج تحليل أثر انقطاع الأعمال.
- يقوم فريق نظام استمرارية الأعمال في الإدارة العامة لتقنية المعلومات بمراجعة منهجية تحليل أثر انقطاع الأعمال سنوياً أو إن لزم الأمر.
- يراجع فريق برنامج استمرارية الأعمال في الإدارة العامة لتقنية المعلومات نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال لجميع الوظائف الأساسية والداعمة سنوياً.
- رؤساء الأقسام والإدارات مسؤولين عن مراجعة والموافقة على نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال للوظائف المدارة من قبلهم.
- سفراء نظام استمرارية الأعمال مسؤولين عن المشاركة في تحليل أثر انقطاع الأعمال لدائرته ووظائفها.

2. تقييم المخاطر

- يقوم مسؤول وحدة استمرارية الأعمال بإنشاء وصيانة وتحديث نموذج تقييم وتحليل المخاطر الخاص بأعمال الإدارة العامة لتقنية المعلومات.
- يقوم مسؤول الوحدة بمراجعة نموذج تقييم وتحليل المخاطر سنوياً أو عند اللزوم.
- يقوم فريق نظام استمرارية الأعمال في الإدارة العامة لتقنية المعلومات بمراجعة منهجية تقييم المخاطر من منظور استمرارية الأعمال والقيام بالتحديثات اللازمة إن وجدت.
- تطوير خطط واستراتيجيات استعادة الأعمال للتخفيف من حدة المخاطر المؤثرة على استمرارية الأعمال.



3. خطط استمرارية الاعمال

- يقوم مسؤول وحدة استمرارية الاعمال بالتعاون مع المنسقين لانشاء خطط استمرارية الاعمال لكل الخدمات ذات الاهمية النافذة.
- جعل تخطيط استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث جزءا جوهريا من جميع مواصفات متطلبات الأعمال الحالية والجديدة.
- ضمان وجود نظام بديل لكل الخدمات ذات الاهمية النافذة.
- إعداد خطط الفحص والمراجعة وكذا إجراء التجارب التي توفر الثقة للأفراد بالوعي بأدوارهم، وأيضا بالعمليات لتحقيق أهدافهم.
- استمرار تحسين ملائمة وكفاءة وفاعلية نظام إدارة استمرارية الأعمال.

4. الادوار والمسؤوليات

الادوار والمسؤوليات الخاصة بنظام استمرارية الاعمال مذكورة بالتفصيل في وثيقة

«الادوار والمسؤوليات 5.3» 

إن هذه السياسة تركز على «معيار وإرشادات إدارة استمرارية الأعمال» والصادر عن «المنظمة الدولية للمعايير» أيزو 22301 - نظام إدارة استمرارية الأعمال.

يتم نشر هذه السياسة بين جميع الموظفين في الادارة العامة لتقنية المعلومات، ويجب على جميع أفراد مجتمع الجامعة الاستجابة والالتزام بهذه السياسة في إطار ما ينطبق عليهم، يقع على عاتق كل إدارة / قطاع / قسم المسؤولية عن استعدادها لإدارة استمرارية الأعمال في جميع الأوقات.

يتم مراجعة هذه السياسة - بصفة دورية - للتأكد من استمرار ملائمتها على أساس سنوي، وكذا عند حدوث تغييرات جوهريّة.