عـــام

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority

الدليل الإرشادي
لإدارة استمرارية الأعمال

الإصدار الأول | سبتمبر 2024م

المحتويات

1.المصطلحات والتعاريف	05
2. المقدمة	09
3.نبذة عن هيئة الزكاة والضريبة الجمارك	09
4. أهداف الدليل الاسترشادي	10
4.1.إدارة استمرارية الأعمال وأهميتها	10
4.2.منهجية نظام إدارة استمرارية الأعمال	11
5.التأسيس (PLAN)	12
5.1. سياق المنظمة	12
5.1.1.فهم المنظمة وسياقها	12
5.1.2.فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية - أصحاب المصلحة	13
5.1.3.تحديد المتطلبات القانونية والتنظيمية	14
5.1.4.تحديد نطاق نظام إدارة استمرارية الأعمال	14
5.2.إطار حوكمة وسياسة نظام إدارة استمرارية الأعمال	15
5.2.1.إطار حوكمة نظام إدارة استمرارية الأعمال	15
5.2.2.السياسة	17
5.3.تخطيط نظام إدارة استمرارية الأعمال	18
5.3.1.تحديد أهداف إدارة استمرارية الأعمال والتخطيط لتحقيقها	18
5.4.دعم نظام إدارة استمرارية الأعمال	18
5.4.1.الموارد	18
5.4.2.الكفاءة والتدريب	19
5.4.3.التواصل	20

5.4.4.المعلومات الموثقة	21
6.التنفيذ (Do)	22
6.1.تحليل تأثير الأعمال وتقييم المخاطر	22
6.1.1.تحليل تأثير الأعمال	22
6.1.1.1.مصفوفة تحليل تأثير الأعمال	23
6.1.1.2.خطوات تحليل تأثير الأعمال وتقييم مخاطر استمرارية الأعمال	23
6.1.1.3. منهجية تحليل تأثير الأعمال	26
6.2.تقييم المخاطر	27
6.3.استراتيجيات وحلول استمرارية الأعمال	28
6.4.خطط وإجراءات استمرارية الأعمال	29
6.5.التمارين والاختبارات	29
7.التحقق (Check)	30
7.1.المراقبة والقياس والتحليل والتقييم	30
7.2.المراجعة والتدقيق الداخلي	31
7.3.المراجعة الإدارية	31
8.التحسين (Act)	31
8.1.الامتثال والإجراءات التصحيحية	31
8.2.التحسين المستمر	32
9. عوامل نجاح استمرارية الأعمال	33
10. الملاحق	35

قائمة الصور

1- (دورة حياة استمرارية الأعمال)	11
2- (نطاق نظام إدارة استمرارية الأعمال)	14
3- (أوقات الاسترجاع)	22
4- (خطوات تحليل تأثير الأعمال)	23
5- (مستويات الأولوية للعمليات)	24
6- (منهجية تحليل تأثير الأعمال)	26
7- (منهجية تقييم المخاطر)	27

1. المصطلحات والتعاريف

يرد بالجدول أدناه المصطلحات والتعريفات المستخدمة في هذا الدليل:

المصطلح	التعريف
الجهة	الجهة المستفيدة من تطبيق نظام استمرارية الأعمال.
المجلس	مجلس إدارة الجهة.
الإدارة العليا	الإدارة العليا التنفيذية بالجهة.
الصلاحيات	تعني الثقة التي وضعها مجلس الإدارة في أشخاص أو مجموعة من الأشخاص مثل: الإدارات / اللجان لتنفيذ الأنشطة بما يتماشى مع التفويض الذي يمنحه مجلس الإدارة.
استمرارية الأعمال Business Continuity (BC)	القدرة الاستراتيجية والتكتيكية على التخطيط والاستجابة للحوادث والاضطرابات التي تؤثر في سير الأعمال لمواصلة عملياتها بمستوى مقبول ومحدد مسبقًا.
إدارة استمرارية الأعمال Business Continuity Management (BCM)	نظام إداري متكامل شامل للسياسات والإجراءات والخطط اللازمة لضمان صمود الهيئة ضد الحوادث والأزمات، وضمان قدرتها على الاستمرار بتقديم الخدمات والعمليات الحرجة في حال حدوث الكوارث والأزمات لا قدر الله.
نظام إدارة استمرارية الأعمال Business Continuity Management System(BCMS)	جزء من نظام الإدارة الشامل الذي يؤسس وينفذ ويرصد ويراجع ويقوم بصيانة وتحسين إجراءات وعمليات استمرارية الأعمال.

المصطلح	التعريف
خطة استمرارية الأعمال Business Continuity Plan (BCP)	مجموعة موثقة من الإجراءات والمعلومات التي يتم تطويرها وتجميعها والمحافظة عليها استعدادًا لاستخدامها في حال انقطاع الأعمال لتمكين الجهات من الاستمرار في تقديم أنشطتها المهمة بمستوى مقبول ومحدد مسبقًا.
تحليل التأثير على الأعمال Business Impact Analysis (BIA)	عملية تحليل أثر انقطاع العمليات على أعمال الهيئة.
الحد الأقصى المقبول لفترة انقطاع العمليات Maximum tolerable period of disruption (MTPD)	الفترة الزمنية القصوى المقبولة لانقطاع العملية، حيث تكون آثار عدم استئناف العمليات الحرجة خلال هذه الفترة غير مقبولة.
الحد الأدنى المستهدف لاستمرارية الأعمال Minimum business continuity objective (MBCO)	الحد الأدنى من مستوى الخدمة المقبول لدى الهيئة لتحقيق أهدافها خلال فترة الانقطاع.
وقت الاستعادة المستهدف Recovery time objective (RTO)	الوقت الذي بموجبه يجب أن تستعيد الهيئة إجراءاتها الحرجة، لتجنب وقوع آثار عالية.
نقطة الاستعادة المستهدفة Recovery Point objective (RPO)	النقطة التي بموجبها تتم استعادة المعلومات اللازمة لإجراء العملية، وذلك للتمكين من استئناف العمل. ويمكن الإشارة إليها أيضًا بالحد الأقصى لفقدان البيانات.
الاضطراب / الانقطاع Disruption	حدث متوقع أو غير متوقع يؤدي إلى توقف الأعمال أو الخدمات أو العمليات الاعتيادية.

المصطلح	التعريف
الأزمة Crisis	حدث غير عادي، نتيجة كوارث طبيعية، أو أسباب غير طبيعية، وتتعرض على أثرها صحة، وسلامة، وموارد الجهة للخطر، وتكون على نطاق واسع، وبحالة غير اعتيادية.
الكارثة Disaster	هي اضطراب خطير يحدث خلال فترة قصيرة نسبيًا يتسبب في خسائر أزمة بشرية ومادية واقتصادية وبيئية واسعة النطاق تتجاوز قدرة المجتمع على التغلب عليها باستخدام موارده الحالية.
العملية Process	عملية أو مجموعة من الأنشطة أو الإجراءات التي تقوم بها الجهة وتسهم أو تدعم واحدًا أو أكثر من الخدمات.
التمارين Exercise	تمرين مخطط لتقييم قدرة الجهة على إدارة كارثة معينة وإتاحة الفرصة لتحسين الاستجابة في المستقبل وتعزيز قدرات المشاركين بالتمرين.
الأثر Impact	النتيجة السلبية للتعطل وتأثيره في قدرة تحقيق الأهداف.
الحادث Incident	حدث له القدرة على أن يؤدي إلى خسائر بشرية أو مادية أو غير مادية أو تعطيل خدمات وعمليات وأنشطة الجهة.
الخطر Risk	احتمالية وقوع تهديدات أو فرص ناتجة عن حدث ما أو سلسلة من الأحداث التي يمكن أن تؤثر سلبًا أو إيجابًا في تحقيق الأهداف.
تقييم المخاطر Risk Assessment	العملية الشاملة لتحديد وتحليل وتقييم المخاطر.

المصطلح	التعريف
إدارة الخطر Risk Management	الإجراءات التي تتبعها الجهة بانتظام لمواجهة الأخطار المصاحبة لأنشطتها.
صاحب المصلحة Stakeholder (interested party)	جهات اعتبارية أو أفراد أو مجموعة من الأفراد لديهم مصلحة مباشرة أو غير مباشرة مع الجهة ويمكن أن يتأثروا بسياساتها وأهدافها.

2. المقدمة

حرصًا من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وإيمانًا بتعزيز نضج إدارة استمرارية الأعمال في قطاع جباية الزكاة وتحصيل الضرائب والرسوم الجمركية، تقدم هيئة الزكاة والضريبة والجمارك هذا الدليل للاسترشاد وتقديم التوجيهات العامة التي تهدف إلى تعزيز نضج إدارة استمرارية الأعمال، ما يدعم موثوقية ومتانة واستمرارية الأعمال في القطاعات المختلفة بما يتماشى مع أهداف رؤية 2030.

تستند أنشطة إدارة استمرارية الأعمال في الهيئة إلى الظروف الخاصة المحيطة بالأعمال الاعتيادية بها والأطراف الخارجية ذات العلاقة، والمتطلبات التنظيمية والتشريعية المحلية والعالمية والاتفاقيات الدولية والمحلية لإدارة استمرارية الأعمال. وقد أُعد هذا الدليل للاسترشاد به ولا يمثل أي مشورة مهنية ولا يحل محل المتطلبات التنظيمية والتشريعية المحلية أو العالمية لإدارة استمرارية الأعمال حيث إن المرجع في مجال إدارة المخاطر والطوارئ واستمرارية الأعمال هو مجلس المخاطر الوطنية.

3. نبذة عن هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

أنشئت هيئة الزكاة والضريبة الجمارك بعد صدور قرار مجلس الوزراء رقم (570) في 22 رمضان 1442هـ الموافق 4 مايو 2021م، القاضي بدمج «الهيئة العامة للزكاة والدخل» و«الهيئة العامة للجمارك» في هيئة واحدة باسم «هيئة الزكاة والضريبة والجمارك»، وتعمل الهيئة على جباية الزكاة وتحصيل الضرائب والرسوم الجمركية، وتحقيق أعلى درجات الالتزام من قِبَل المكلفين من خلال الواجبات المفروضة عليهم وفقًا لأفضل الممارسات وبكفاءة عالية، وتمكين المملكة من أن تكون مركزًا لوجستيًا عالميًا عبر تيسير التجارة وحماية الأمن الوطني، وتنظيم جميع الأنشطة المتعلقة بالعمل الجمركي والمنافذ الجمركية وإدارتها، بما يكفل النهوض بمستواها إلى أقصى درجة من الكفاية والإنتاجية والتنافسية؛ وذلك من خلال تقديم خدمات عالية الجودة يتم فيها التركيز على العميل وخدمته وفق أفضل الممارسات، إلى جانب العمل على تحقيق أعلى درجات الامتثال والالتزام من قِبَل المكلفين بالأنظمة واللوائح، إضافة إلى اختصاصاتها المقررة نظاميًا ودون الإخلال باختصاصات الجهات الأخرى ومسؤولياتها، وللهيئة القيام بكل ما يلزم في سبيل تحقيق أهدافها.

4. أهداف الدليل الإرشادي

تهـدف هذه الوثيقـة -الدليل الإرشـادي لإدارة اسـتمرارية الأعمال- إلـى تقديم نمـوذج عمل واضح لضمـان قدرة الجهات فـي القطاعات المختلفة على وضـع معايير وخطط للاسـتعداد للحوادث بجميع أشـكالها، وضمان وجود ضوابط فعالة وقـدرات أو موارد لإدارة الحوادث أو الأزمات، وضمان اسـتمرارية العمليـات والإجراءات الرئيسـة خلال الانقطاعـات ورفع مسـتوى المرونة التنظيمية التي من شـأنها تمكيـن الجهات من تحقيق أهدافهـا بالوقت والجودة المسـتهدفة وضمان مصالـح أصحاب المصلحة الرئيسـين والحفاظ على موارد وسـمعة الجهة.

4.1. إدارة استمرارية الأعمال وأهميتها

تعـد إدارة اسـتمرارية الأعمـال عاملًا أساسًـا فـي الجهة لضمـان اسـتمرارية تقديم أعمالهـا وقدرتها على اسـتعادة العمليات الرئيسـة خلال وقت زمني ومسـتويات محدد مسـبقًا، وهـي أحد الممكنات الأساسـية في المنشـآت، حيث تسـهم في:

- التعامل مع الانقطاعات غير المتوقعة.
- سرعة الاستجابة وتحسين ثقة أصحاب المصلحة.
- تحديـد المتطلبـات اللازمة للتعامل مع الانقطاعـات والكوارث وتقليل احتماليـة حدوثها أو تقليل أثرها.
- رفع القدرة والجاهزية للتعافي من الكوارث ومضاعفاتها.
- تمكين الجهة من تفعيل خطط استمرارية الأعمال بشكل فعّال.
- رفع ثقة أصحاب المصلحة على قدرة الجهة من حيث التعامل مع الحوادث.

كمـا تسـهم إدارة اسـتمرارية الأعمال في بناء وإعـداد الضوابط والقـدرات للحفاظ علـى أعمال الجهة وتحقيق المسـتهدفات المرجوة، والحد من آثـار العواقب المالية والقانونية والتنظيمية والتشـغيلية، إضافـة إلى المحافظة على سـمعة المنشـأة ومنع تأثر خدماتها، ورفع مسـتوى نضج المنشـأة حتى الوصـول إلى مرحلـة المرونة التنظيميـة الكاملة والصمود أمام الأزمـات والكوارث.

4.2. منهجية نظام إدارة استمرارية الأعمال

تتوافــق منهجية نظام إدارة اســتمرارية الأعمال مع نظــام دورة الإدارة -التخطيــط، التفعيل، التحقق، التصحيح- (PDCA) ويشــمل عمليات تحليل أثر انقطــاع الأعمال وتقييم المخاطر وتطوير اســتراتيجية اســتمرارية الأعمــال والخطط وإعــداد وتنفيــذ التماريــن والاختبارات لتحقيــق أهداف النظــام كاملة وضمان اســتدامته وتواؤمه مع متغيرات الأعمــال، وقدرته على التكيف مع جميــع الأحداث والأزمات الحالية والناشــئة لتمكين الجهــة من تحقيق أهدافها الاســتراتيجية.



1- دورة حياة استمرارية الأعمال

5. التأسيس (PLAN)

5.1. سياق المنظمة

5.1.1. فهم المنظمة وسياقها

يكمن الغرض الأساس من تأسيس نظام إدارة استمرارية الأعمال في تمكين الجهة من الاستجابة بسرعة وفاعلية عند تعطل الأعمال، والمحافظة على استمرار الأنشطة الرئيسة ضمن الحد الأدنى المقبول، مع الأخذ في الحسبان الأطراف الداخلية والخارجية المرتبطة بتحقيق أهدافها ورؤيتها واستراتيجيتها.

ومن أهم متطلبات استمرارية الأعمال هو الحفاظ على العمليات الأساسية وضمان استمراريتها بالحد الأدنى المقبول خلال فترات الانقطاع، والتعافي ضمن الأهداف المحددة خلال ورش عمل تحليل تأثير الأعمال داخل الجهة.

ويشمل فهم سياق المنظمة: فهم رؤيتها، وأهدافها، وتحديد وتوثيق الخدمات الأساسية التي تقدمها الجهة، إضافة إلى تحديد الجهة للعوامل الداخلية والخارجية ذات الصلة بأهدافها التي قد تؤثر في قدرتها على تحقيق النتائج والأهداف المرجوة من نظام إدارة استمرارية الأعمال.

5.1.2. فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية -أصحاب المصلحة-

تقوم الجهة بتحديد أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم المتعلقة باستمرارية الأعمال لضمان توافق أهداف نظام استمرارية الأعمال الخاص بها مع متطلباتهم واحتياجاتهم،كما في الجدول أدناه، على سبيل المثال لا الحصر:

أصحاب المصلحة الداخليون	
أصحاب المصلحة	احتياجاتهم وتوقعاتهم
الإدارة العليا	ضمان استمرارية الجهة في تقديم خدماتها الأساسية بالحد الأدنى المطلوب، خلال الأزمات وفترات الانقطاع.
موظفو إدارة استمرارية الأعمال	تزويدهم بالتعليمات والأدوات اللازمة لتمكينهم من أداء مهامهم بالشكل اللازم خلال فترات الانقطاع.
الموظفون	ضمان سلامة موظفي الجهة خلال الأزمات، وتمكينهم من تفعيل الخطة المعدة مسبقًا من خلال تزويدهم بالتعليمات اللازمة لتمكينهم من أداء مهامهم بالشكل اللازم خلال الأزمات.

أصحاب المصلحة الخارجيون	
أصحاب المصلحة	احتياجاتهم وتوقعاتهم
الجهات التشريعية والتنظيمية	الالتزام بالتشريعات والتنظيمات للجهة خلال الانقطاع، إضافة إلى الأنظمة الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال.
الجهات الحكومية	الالتزام باستمرار تقديم الخدمات المتعلقة بهم بالحد الأدنى المقبول خلال الأزمات.
العملاء	الالتزام باستمرار تقديم الخدمات المتعلقة بهم بالحد الأدنى المقبول خلال الأزمات.
الموردون والجهات المتعاقدة	الالتزام بالعقود والاتفاقيات بالمستوى الأدنى المقبول خلال فترات الانقطاع.
الإعلام	تقديم المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب عن طبيعة الأزمات والإجراءات المتبعة لإدارتها والتخفيف من آثارها.

5.1.3. تحديد المتطلبات القانونية والتنظيمية

تُنظـم وظائف الأعمال الرئيسـة في الجهـة بعديد من المتطلبـات القانونية والتشـريعية، حيث تقوم الجهة بتحديـد المتطلبات التشـريعية المتعلقة بإدارة اسـتمرارية الأعمال، والتأكد مـن الالتزام بها.

ويتـم حصر هـذه المتطلبات في نمـوذج قائمة المتطلبـات القانونيـة المعمول به، وتتـم مراجعتها دوريًا -مرة واحدة سـنويًا علـى الأقل-.

5.1.4. تحديد نطاق نظام إدارة استمرارية الأعمال

تقـوم الجهـة بتوثيـق نطـاق نظـام إدارة اسـتمرارية الأعمال بما يشـمل موقـع الجهـة أو مواقعها الجغرافيـة، وحجم وطبيعة أعمالهـا، ووحداتها التنظيميـة، والإجراءات، والعمليـات الواجب تضمينها فـي النظام، مع مراعاة الإطـار الداخلي والخارجـي المرتبط بمتطلبـات الجهة، والمتطلبـات القانونية والتشـريعية وكذلـك توقعات أصحـاب المصلحة الداخلييـن والخارجيين. كما يتـم خلال هذه المرحلة تحديـد المخاطـر الخارجيـة والداخلية التـي قد تؤثر فـي قدرة تقديم خدمـات، وعمليـات، ومنتجات، وإجراءات الجهـة، وقابلية الجهة لقبول المخاطر من عدمه في سـبيل تحقيق أهدافها الاسـتراتيجية.



2- دورة نطاق نظام إدارة استمرارية الأعمال

5.2. إطار حوكمة وسياسة نظام إدارة استمرارية الأعمال

5.2.1. إطار حوكمة نظام إدارة استمرارية الأعمال

تقوم الجهة بتطوير إطار حوكمة نظام إدارة استمرارية الأعمال ليشمل:

- مجلس الإدارة أو لجنة منبثقة منها.
- المسؤول الأول في الجهة أو من ينوب عنه.
- اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال التي تتكون من الإدارة العليا في الجهة (C-level) من مختلف الإدارات في الجهة -تقنية المعلومات، الأمن السيبراني، الشؤون المالية، الشؤون القانونية، الموارد البشرية، الأمن والسلامة العامة، وغيرها...-، ويرأسها المسؤول الأول في الجهة أو من ينوب عنه.
- فريق تعافي الأعمال الذي يتكون من أصحاب الاختصاص من الإدارات المختلفة في الجهة.

تقوم الجهة بتحديد المسؤوليات للأدوار السابق ذكرها، وتتضمن التوعية والتدريب اللازم لهم، لتمكينهم من أداء أدوارهم بما يخدم أهداف إدارة استمرارية الأعمال المحددة لديها.

وفيما يلي تحديد للأدوار والمسؤوليات الرئيسة، على سبيل المثال لا الحصر:

المسؤول الأول في الجهة أو من ينوب عنه

- اعتماد استراتيجية إدارة استمرارية الأعمال.
- اعتماد سياسة وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال.
- اعتماد نماذج الحوكمة ومصفوفة الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات.
- اعتماد مؤشرات قياس الأداء الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال.
- الإشراف العام والتوجيه لأعمال إدارة استمرارية الأعمال.
- تشكيل اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال.
- تشكيل فرق تعافي الأعمال في الجهة.
- توفير الموارد اللازمة لنشر ثقافة استمرارية الأعمال لكل الموظفين.

اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال

- الموافقــة علــى اســتراتيجية استمرارية الأعمال، وضمان تنفيذهــا.
- الموافقــة علــى سياسة وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال، وضمان تنفيذها.
- الموافقة على خطط استمرارية الأعمال، وإدارة الطوارئ والأزمات وضمان تنفيذها.
- الموافقة على نمــاذج الحوكمــة ومصفوفة الأدوار والمســؤوليات والصلاحيات، وضمان الالتزام بها .
- الموافقة على مؤشــرات قيــاس الأداء الخاصة بــإدارة اســتمرارية الأعمال ومتابعتها دوريًا.
- الموافقــة علــى التقاريــر والوثائــق المتعلقــة باستمرارية الأعمال بمــا يضمــن فاعليتهــا وكفاءتهــا، وتشمل:
  - قائمة العمليات الحرجة والمنتجات الضرورية التي تقدمها الجهة.
  - سجل مخاطر استمرارية الأعمال وخطط المعالجــة المرتبطة بها.
  - الأهداف الزمنية لاستمرارية الأعمال في الجهة وعوامل التمكين المتعلقة بها وتشمل:
  - الحد الأقصى المقبول لفترة انقطاع العملية - MTPD.
  - وقت الاستعادة المستهدف - RTO.
  - الحد الأدنى المستهدف لاستمرارية الأعمال - MBCO.
  - نقطة الاستعادة المستهدفة - RPO.
  - الاعتمادات الداخلية والخارجية.
  - السجلات الحرجة.
  - الموارد البشرية الحرجة.
  - الأنظمة الحرجة.
  - مواقع العمل البديلة.
- الموافقة على خطة التوعية والتدريب والتأهيل والاختبارات.
- الموافقة على خطة التواصل.
- مراجعة سجلات وتقارير الحوادث، وتحليلهــا وتقييمهــا.

فرق تعافي الأعمال

- المشاركة في اختبارات خطط استمرارية الأعمال.
- العمل على استرجاع عمليات الجهة الحرجة خلال فترات الانقطاع.
- تزويد اللجنة التوجيهية بالتقارير الدورية عن حالة تعافي الأعمال.

تُظهـر الإدارة العليـا للجهة القيـادة والالتزام فيمـا يتعلق بنظام إدارة اسـتمرارية الأعمـال من خلال الاجتماعـات الدوريـة للجنة إدارة اسـتمرارية الأعمـال، وذلك بهدف:

- إنشـاء توجه قيـادي اسـتراتيجي لنظـام إدارة اسـتمرارية الأعمـال، والتأكد من توافق سياسـة وأهداف اسـتمرارية الأعمـال مع التوجـه الاسـتراتيجي للجهة.
- توفير المـوارد الكافية وضمان التنفيذ والتشـغيل والمراقبة والإدارة والتحسـين المسـتمر لنظام إدارة اسـتمرارية الأعمال على مسـتوى الجهة بأكملها.
- ضمـان تحديد الأدوار المرتبطة بنظام إدارة اسـتمرارية الأعمال وإسـنادها إلى جميع المسـتويات، إضافـة إلى ضمان امتـلاك الموظفين المعينين رؤيـة واضحة حـول الأدوار المنوطة بهم.
- ضمان تحقيق نظام إدارة استمرارية الأعمال للنتائج المرجوة منه.
- بناء واعتماد إطار وحوكمة نظام إدارة استمرارية الأعمال.
- إبلاغ الأطراف المعنية -الداخلية والخارجية- بالرسائل المهمة واستخدام طرق الاتصال المختلفة.

5.2.2. السياسة

تقوم الجهة بتطوير وتوثيق سياسة إدارة استمرارية الأعمال على أن تشمل:

- تحليل أثر الأعمال.
- تقييم المخاطر المتعلقة باستمرارية الأعمال.
- تحديد استراتيجية استمرارية الأعمال وفقًا لنتائج تحليل المخاطر وتحليل تأثير الأعمال.
- تحديد خطط نظام إدارة استمرارية الأعمال.
- الاختبار والتمرين والتوعية.
- التقارير الدورية.
- تحسين الأداء.

وتستمد الإجراءات وإطار حوكمة إدارة استمرارية الأعمال من بيانات سياسة إدارة استمرارية الأعمال، وتُقدم تفاصيل الإجراءات اللازمة لتحقيق أهدافها.

5.3. تخطيط نظام إدارة استمرارية الأعمال

5.3.1. تحديد أهداف إدارة استمرارية الأعمال والتخطيط لتحقيقها

يهدف نظام إدارة استمرارية الأعمال إلى ضمان استدامة أعمال الجهة وقدرتها على استعادة العمليات الرئيسة عن طريق إدارة كل الأنشطة قبل وخلال وبعد الانقطاعات أو حالات الطوارئ حتى عودة الأعمال إلى حالتها الطبيعية.

تقوم الجهة بتحديد وتوثيق أهداف نظام إدارة استمرارية الأعمال لديها، بما يتناسب مع توجهات الجهة وأهدافها الاستراتيجية، كما يتم تحديد عوامل التمكين اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وتشمل:

- الموارد اللازمة لتحقيقها.
- المسؤولين عن تحقيق الأهداف وقياسها باستمرار.
- الوقت المستهدف لتحقيقها.
- منهجيات التقييم وقياس مستوى تحقيق هذه الأهداف.

5.4. دعم نظام إدارة استمرارية الأعمال

5.4.1. الموارد

تقوم الإدارة العليا في الجهة بتحديد ومراجعة كل الموارد المطلوبة لتحديد وتنفيذ والتحسين المستمر لنظام إدارة استمرارية الأعمال. وتتضمن الموارد على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- الأشخاص ذوي الكفاءات المناسبة.
- المنشآت بما في ذلك مواقع العمل والبنية التحتية.
- الموارد التقنية.
- المعلومات التي تتضمن السياسات والإجراءات والمستندات القانونية ووثائق الخدمات الأخرى وما شابه ذلك.

تساعد هذه الموارد على:

- تحقيق أهداف نظام إدارة استمرارية الأعمال.
- تمكين التواصل الفعال حول المهام ذات الصلة بنظام إدارة استمرارية الأعمال على المستويين الداخلي والخارجي.
- توفير الدعم للعمليات الجارية والتحسين المستمر لنظام إدارة استمرارية الأعمال.

تُحدد أدوار ومسؤوليات نظام إدارة استمرارية الأعمال وتُوثق في إطار حوكمة استمرارية الأعمال.

5.4.2. الكفاءة والتدريب

تقوم الإدارة العليا في الجهة بالتأكد من كفاءة الموظفين العاملين في مختلف وظائف إدارة استمرارية الأعمال لأداء مسؤولياتهم من خلال:

- ضمان تزويد جميع الموظفين المكلفين بالأدوار والمسؤوليات المحددة في حوكمة إدارة استمرارية الأعمال بالتدريب والتعليم الكافي لتطوير كفاءاتهم وضمان قدرتهم على أداء مسؤولياتهم بفاعلية.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان تزويد الموظفين المعنيين بالكفاءة اللازمة وتقييم فاعلية الإجراءات التي تم اتخاذها.

يقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال بالتأكد من تقديم ورش التدريب والتوعية الفعالة للموظفين حول نظام إدارة استمرارية الأعمال، وإجراء تحليل احتياجات التدريب لجميع الأدوار المذكورة في هيكل حوكمة نظام إدارة استمرارية الأعمال والأشخاص المكلفين بأداء أدوار ومسؤوليات نظام إدارة استمرارية الأعمال وإنشاء خطط التوعية والتدريب الملائمة.

5.4.3. التواصل

يعـد تبـادل المعلومات داخل الجهة ومع الأطـراف ذات العلاقة عنصرًا مهمًا في نظام إدارة اسـتمرارية الأعمـال، حيـث يجـب تحديـد الحاجة إلـى التواصـل الداخلـي والخارجـي فيمـا يتعلق بنظـام إدارة اسـتمرارية الأعمال، بمـا في ذلك:

- تفاصيل الجهات والأشخاص الواجب التواصل معهم.
- قنـوات التواصل المناسـبة لكل منهم -مـن خلال القنـوات الإعلامية، الموقـع الإلكتروني للجهة، البريـد الإلكتروني، وغيرهـا من القنوات.
- وتيرة التواصل: سنوي، ربعي، شهري، أسبوعي، يومي، أو عند الحاجة.

وتحقيقًـا لهـذه الغايـة، تقـوم الجهة بتحديـد خطـة تواصل واضحـة، حيث تحـدد كيفيـة التواصل الداخلـي مـع أصحـاب المصلحـة الداخليـن، والتواصـل الخارجي مـع أصحـاب المصلحـة الخارجيين، كالـوزارات والهيئات والعملاء والمسـتثمرين والشـركاء والمجتمع المحلي ووسـائل الإعلام وغيرها من الأطـراف المعنية.

كمـا يجـب توثيـق إجـراءات التواصـل الخاصة باسـتلام الاتصالات مـن الأطـراف المعنيـة وتوثيقها والاسـتجابة لها.

وتشـمل الخطـة أيضًا تيسـير التواصـل المنظم مع السـلطات المعنيـة -الجهات المسـتجيبة لحالات الطـوارئ- وضمـان قابليـة التشـغيل المتبادل بيـن مختلف مـن الجهـات المسـتجيبة والموظفين.

ويتم تطبيق واختبار إجراءات التواصل دوريًا لضمان كفاءتها.

5.4.4. المعلومات الموثقة

المعلومات الموثقة هي: المعلومات التي يُطلب مراقبتها والحفاظ عليها دوريًا.

وتقوم الجهة بإنشـاء والحفـاظ على جميع المعلومات الموثقة الضرورية لتنفيذ وتشـغيل وتحسـين نظام إدارة اسـتمرارية الأعمال باستمرار.

وتشمل الوثائق التي يجب توافرها ما يلي:

- دليل استمرارية الأعمال.
- سياسة استمرارية الأعمال.
- خطط استمرارية الأعمال.
- حوكمة استمرارية الأعمال.

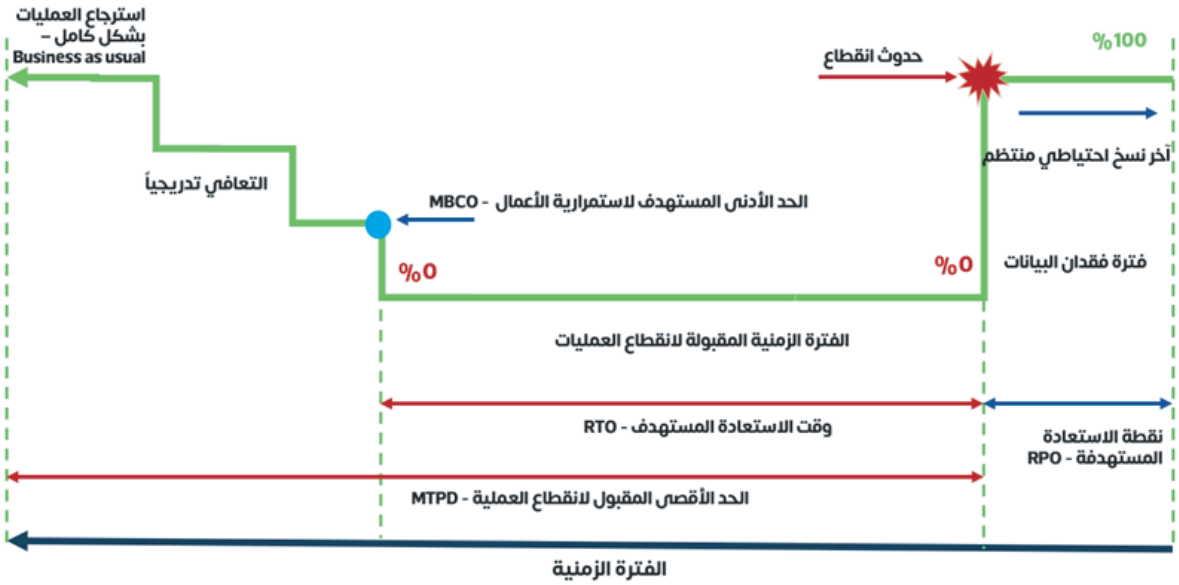
6. التنفيذ (Do)

6.1 تحليل تأثير الأعمال وتقييم المخاطر

6.1.1 تحليل تأثير الأعمال

تحليـل تأثيـر الأعمال: عمليـة تقييم الآثـار المحتملة على أي خدمـة تقدمها الجهة فـي حال حدوث تعطـل وذلك لتحديد الأثـر المحتمل على الخدمـة حيث يتم تقييـم العمليات الداعمـة فرديًا لتحديد الحـد الأقصـى لفتـرة التعطل المسـموح بها / الحـد الأقصـى المقبـول للانقطاع، ووقت اسـتعادة القـدرة على العمـل المسـتهدف، والحد الأدنى لأهـداف اسـتمرارية الأعمـال وتأثيراتها عبـر معايير معينـة ذات أهمية.

- يقـوم فريـق إدارة اسـتمرارية الأعمـال بمراجعـة منهجيـة ومصفوفة تحليـل الأثر علـى الأعمال سـنويًا أو إن لـزم الأمر.
- يكـون مُديرو العموم مسـؤولين عـن المراجعـة والموافقة على نتائـج تحليل الأثر علـى الأعمال للوظائف المدارة مـن قِبَلهم.
- يكـون قـادة فريق كل إدارة مسـؤولين عن إجراء وتحديـث تحليل أثر الأعمـال لإدارتهم ووظائفها سـنويًا أو إن لزم الأمر.
- يراجـع فريق إدارة اسـتمرارية الأعمال نتائـج تحليل الأثر علـى الأعمال لجميع الوظائف الأساسـية والداعمـة فـي المقر الرئيـس للجهـة، والموردين الخارجييـن العاملين فـي المواقع التشـغيلية سـنويًا على الأقل.



3- أوقات الاسترجاع

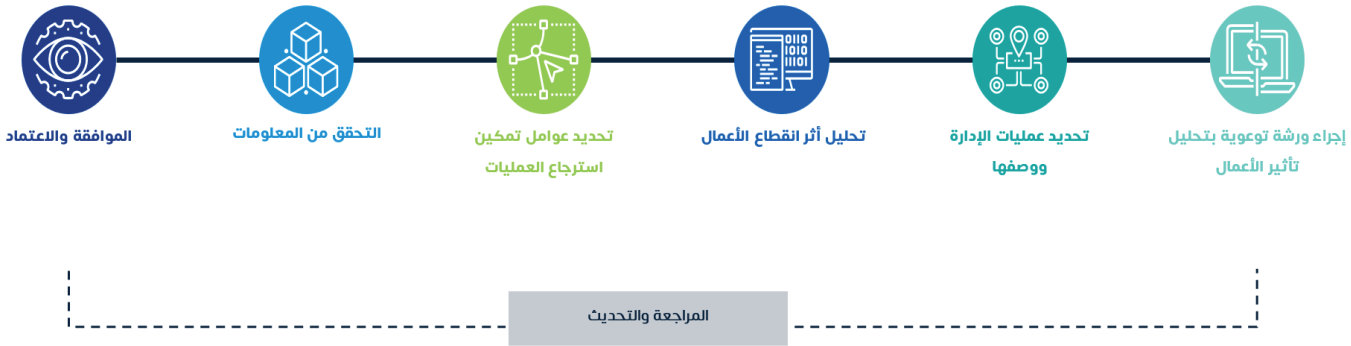
6.1.1.1. مصفوفة تحليل تأثير الأعمال

تقــوم الجهــة بتطويــر وتوثيق مصفوفــة تحليل تأثيــر الأعمال، وتكــون منبثقة عــن مصفوفة تقييم المخاطــر المعتمــدة لــدى الجهة، على أن تشــمل فئــات التأثير التاليــة على الأقل:

- المالية.
- القانونية والالتزام.
- التشغيلي.
- الأمن والسلامة.
- أمن المعلومات.
- السمعة.

وتلتزم الجهة بمراجعة المصفوفة مرة سنويًا على الأقل لضمان فاعليتها.

6.1.1.2. خطوات تحليل تأثير الأعمال وتقييم مخاطر استمرارية الأعمال



4- خطوات تحليل تأثير الأعمال

إجراء ورشة توعوية بتحليل تأثير الأعمال

يقــوم فريــق إدارة اســتمرارية الأعمــال بتوعيــة ممثلــي الإدارات فــي الجهــة بتحليل تأثيــر الأعمال وخطواتــه والهــدف منــه والمصطلحــات والتعريفــات المرتبطــة بــه والمخرجات المرجــوة منه.

تحديد عمليات الإدارة ووصفها

من خلال جمع عمليات الإدارات وفهمها لضمان تحليلها بدقة.

تحليل أثر انقطاع الأعمال

يتــم من خلال تقييــم كل عملية على حــدة لتقييم أثر انقطاعهــا على أعمال الجهــة، وبالاعتماد على مصفوفــة تحليــل تأثير الأعمــال، ويتم خلالهــا تحديد الحــد الأقصى المقبــول لفترة انقطــاع العملية (MTPD)، ووقــت الاســتعادة المســتهدف (RTO) والحــد الأدنــى المســتهدف لاســتمرارية الأعمــال (MBCO)، ونقطة الاســتعادة المســتهدفة (RPO).

وينتج عن هذه المرحلة تحديد مستوى كل عملية حسب أولويات الاسترجاع كما هو موضح أدناه:

المستوى	الوصف
الأول	يتم تحديده بناءً على مستويات أولوية الجهة.
الثاني	يتم تحديده بناءً على مستويات أولوية الجهة.
الثالث	يتم تحديده بناءً على مستويات أولوية الجهة.
الرابع	يتم تحديده بناءً على مستويات أولوية الجهة.
الخامس	يتم تحديده بناءً على مستويات أولوية الجهة.
السادس	يتم تحديده بناءً على مستويات أولوية الجهة.

5- مستويات الأولوية للعمليات

تحديد عوامل تمكين استرجاع العمليات

وتشمل هذه العوامل:

- السجلات الحرجة الواجب توافرها لتمكين استعادة العمليات.
- الأنظمة الداعمة للعمليات.
- الموارد البشرية اللازمة لاسترجاع العمليات.
- التبعيات الداخلية والخارجية.
- الموردين.
- المباني البديلة.
- المعدات والأدوات مثل الحواسب المكتبية والمحمولة، الطابعات، الماسحات الضوئية، الهواتف النقالة، وغيرها.

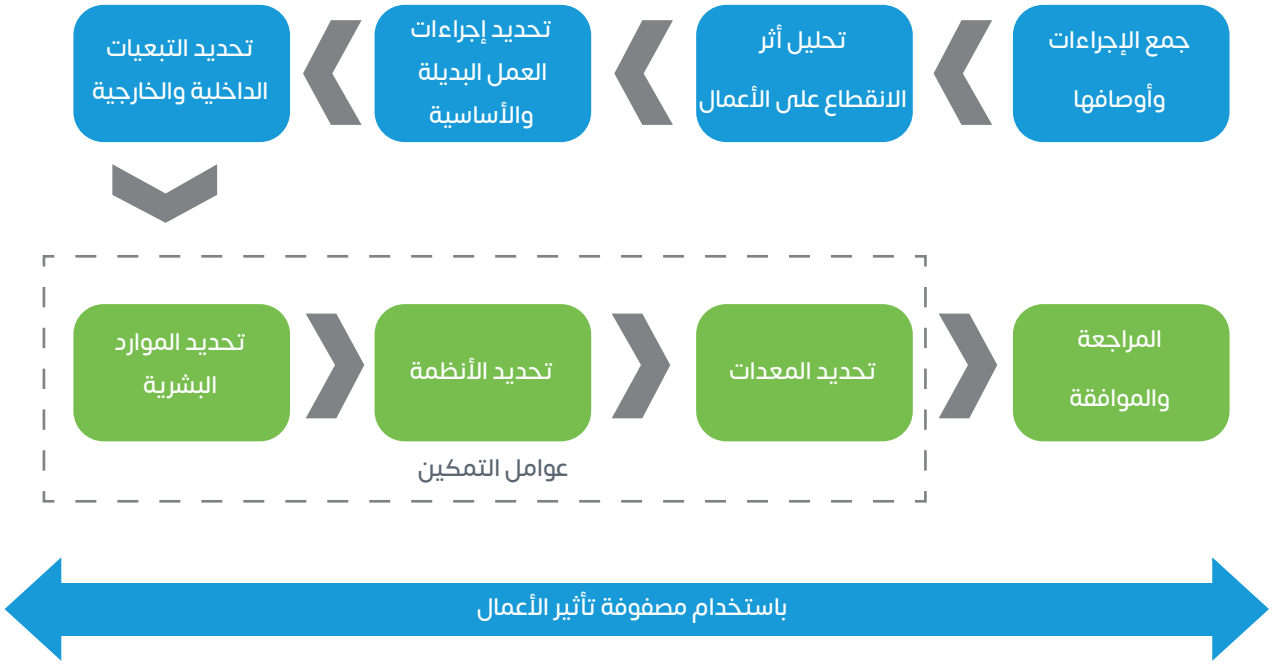
التحقق من المعلومات

وذلك لضمان دقة المعلومات المسجلة.

الموافقة والاعتماد

وتتم الموافقة والاعتماد النهائي للقطاع من قِبَل النائب، ويكون هناك تقرير شامل لنتائج تحليل تأثير الأعمال على مستوى الجهة، ويعتمد من قِبَل اللجنة ذات العلاقة.

6.1.1.3. منهجية تحليل تأثير الأعمال



6- منهجية تحليل تأثير الأعمال

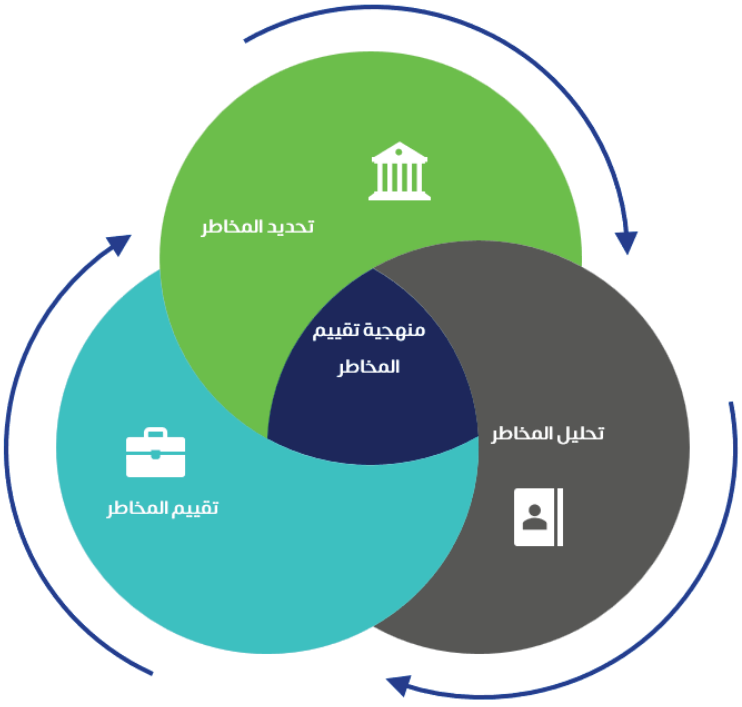
6.2. تقييم المخاطر

يهـدف إجـراء تقييم وتحليـل مخاطر اسـتمرارية الأعمـال التي قـد تتعرض لهـا الجهة، إلـى تحليل المخاطـر المحتملـة التـي قد تـؤدي لانقطـاع أعمالها، ولضمـان الاسـتدامة والتقليل مـن آثار هذه المخاطـر أو التقليـل من احتماليـة حدوثها.

يقـوم فريق إدارة اسـتمرارية الأعمال باتبـاع منهجية تقييم المخاطـر المعتمدة لـدى الجهة، لتحليل مخاطـر اسـتمرارية الأعمال، على أن تشـمل فئات المخاطـر المحددة ما يلـي على الأقل:

- مخاطر انقطاع البنية التحتية لتقنية المعلومات: هجمات الأمن السيبراني، وانقطاع الأنظمة، وفقدان البيانات.
- الكوارث الطبيعية: الفيضانات، والزلازل، والحرائق.
- مخاطر انقطاع الموارد البشرية: الأوبئة، والحوادث، وعدم توافر الموظفين الأساسيين.
- مخاطر انقطاع البنية التحتية: عدم توافر المباني، وانقطاع الكهرباء، وانقطاع طرق المواصلات.
- الجهات الخارجية: انقطاع الموردين الأساسيين.

تقـوم الجهـة بتحديـد الخطط الملائمـة لضمان تقليـل آثـار المخاطـر أو احتمالية حدوثهـا، ومتابعة تنفيذهـا دوريًا.



7- منهجية تقييم المخاطر

6.3. استراتيجيات وحلول استمرارية الأعمال

بنـاءً علـى مخرجات تحليل أثـر انقطاع الأعمـال وتقييـم المخاطر والتهديـدات لأعمـال الجهة، تقوم الجهـة ببنـاء اسـتراتيجية اسـتمرارية الأعمال، التـي تحدد الحلـول الواجـب تطبيقها لزيـادة كفاءة اسـتمرارية أعمـال الجهـة أو قدرتها على اسـتعادة أعمالها حسـب الأوقات المسـتهدفة.

كمـا يجـب أن تتضمن الاسـتراتيجية تفاصيل الموارد اللازمـة لتطبيق هذه الحلـول ولا تنحصر الموارد علـى الجانب المالي، بل تمتد إلى الكادر البشـري والمعـدات والأنظمة والمرافـق وغيرها من الموارد.

أمثلة على استراتيجيات التعافي لاستمرارية الأعمال:

- استراتيجية العمل عن بُعد في حال عدم القدرة على الوصول إلى موقع العمل.
- استراتيجية العمل من الموقع البديل في حال عدم توافر موقع العمل.
- استراتيجية تحديد الموظفين البدلاء في حال عدم توافر الموظفين الرئيسين.
- استراتيجية توفير موقع التعافي من الكوارث التقنية.

وتتولـى الإدارة العليـا في الجهـة المطبقـة للدليل أو اللجنـة التوجيهية فـي حال إنشـائها مراجعة اسـتراتيجيات اسـتمرارية الأعمـال والموافقة عليهـا وتوفير الميزانيـات المطلوبـة لتنفيذها والعمل بها .

6.4. خطط وإجراءات استمرارية الأعمال

يقوم فريق إدارة اســتمرارية الأعمــال بتطوير وبناء خطط اســتمرارية الأعمال لجميــع وظائف الأعمال الأساســية والداعمة وعلى موظفي الجهــة والموردين الخارجييــن العاملين في المواقع التشــغيلية ضمــان الدراية الكاملــة بمضمون الخطط الخاصة بهــم، لتمكينهم من اســتعادة عملياتهم وخدماتهم وأنشــطتهم الحرجة عن طريق إجراءات الاســترجاع المحددة والمختبرة مســبقًا.

أمثلة على الخطط المعنية بإدارة استمرارية الأعمال:

- خطط استمرارية الأعمال.
- خطط الاستجابة للحوادث والطوارئ.
- خطة إدارة الأزمات.

6.5. التمارين والاختبارات

- على فريق إدارة استمرارية الأعمال التنسيق مع الإدارات المعنية، لاختبار خطط استمرارية الأعمال وخطط الاستجابة الطوارئ والأزمات، وخطط التعافي من كوارث تقنية المعلومات سنويًا.

- يتولى مُديرو العموم مسؤولية ضمان مشاركة الموظفين في الاختبارات والتدريبات المخطط لها.

- تتم مراجعة تقارير الاختبار وتحديث الخطط بناءً على النتائج إن لزم الأمر.

7. التحقق (Check)

7.1. المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

يتعيــن على فريق إدارة اســتمرارية الأعمــال مراجعة قــدرات وإمكانات نظام إدارة اســتمرارية الأعمال مــن خلال إجراء التقييم الذاتي للأهداف الرئيســة لإدارة اســتمرارية الأعمال والترتيبــات المرتبطة بها.

ويجب تحديد ما يلي لنظام المراقبة والقياس:

- الأهداف الرئيسة.
- المنهجية المتبعة لقياس مدى تحقيق الأهداف.
- مؤشرات الأداء والأهداف المخطط لقياسها ومراقبتها.
- كيفية إجراء القياس والمراقبة والفترات الزمنية للقياس.
- كيفية تحليل النتائج وتقييمها.
- الأدوار والمسؤوليات الخاصة بالقياس والتقييم.
- الأدلة التي سيتم حفظها لنتائج المراقبة والقياس.

عند تحليل وتقييم نتائج أنشطة المراقبة والقياس من المهم الــــتــأكد من الاستناد إلى الــــممارسات العالمية والمحلية.

ويتم توثيق نتائج التحليل والتقييم في سجل إجراءات تحسين نظام إدارة استمرارية الأعمال.

7.2. المراجعة والتدقيق الداخلي

تقوم الجهـة بتقييم خططهـا وإجراءاتها الموثقة لضمـان ملاءمتها وكفايتهـا وفاعليتها. كما يجب مراجعـة خطـط إدارة اسـتمرارية الأعمـال ومراقبتها وفقًا لإجـراءات المراجعـة الداخليـة التي تُعنى بتقديـم المراجعة الداخلية لنظام إدارة اسـتمرارية الأعمال داخل الجهة سـنويًا وبمـا يتوافق مع لوائح ومتطلبـات الجهة والمعيـار الدولي الخاص بإدارة اسـتمرارية الأعمال آيـزو ISO 22301:2019.

7.3. المراجعة الإدارية

تضمـن الجهة مراجعـة الإدارة العليـا للنظام باسـتمرار لضمان مواءمـة مخرجات النظـام مع توجهات الإدارة العليـا والأهداف الاسـتراتيجية للجهة.

8. التحسين (Act)

8.1. الامتثال والإجراءات التصحيحية

بنـاءً علـى ما تم رصده مـن فجوات وأوجـه قصور في مرحلـة المراجعـة والتقييم، يقـوم فريق عمل إدارة اسـتمرارية الأعمـال بالعمـل على سـد هذه الفجـوات من خلال تطبيـق الإجراءات التحسـينية والتصحيحيـة لرفع كفاءة اسـتمرارية الأعمـال بالجهة.

ويتـم القيام بالتحسـينات واتخـاذ الإجـراءات التصحيحية لمعالجة حـالات عدم المطابقـة التي تمت ملاحظتهـا من خلال:

- الدروس المستفادة من أي حادث.
- التدريب والتوعية.
- التدريبات / التمرينات العملية للخطط وتقييم الأداء.
- حالات عدم الالتزام التي تم التوصل إليها من تدقيق الجهات الخارجية.
- حالات عدم الالتزام التي تم التوصل إليها من التدقيق الداخلي.
- مراجعة الإدارة العليا في مرحلة ما بعد إدارة الأزمات.
- حالات عدم الالتزام للمتطلبات التشريعية والتنظيمية.

8.2. التحسين المستمر

تقـوم الجهــة بالعمل على ضمان التحســين المســتمر لفاعليــة نظام إدارة اســتمرارية الأعمال.

وتعــد حالات عــدم المطابقة / الملاحظات التي تــم التوصل إليها من نتائــج المراجعات، والتدقيــق، والحــوادث الســابقة وما شــابه ذلك محفــزات لإجــراء التحســينات وتنفيذ الإجراءات التصحيحية المناســبة، ما يضمن التحسين المســتمر لإدارة استمرارية الأعمال.

وتشرح الخطوات التالية عملية تحديد هذه التحسينات وتحقيقها:

- **تحديد فــرص التحســين** - يمكن تحديــد التحســينات من مصــادر مختلفــة، منها: مخرجــات الاختبــارات والمراجعــات كما يلي:

  - اجتماعات الفريق.
  - تقييم المخاطر.
  - عمليات التدقيق الداخلية والخارجية.
  - نتائج المراقبة والقياس.
  - اختبارات خطط استمرارية الأعمال.
  - الاجتماعات والمراجعات الدورية للجنة استمرارية الأعمال.

*الجديــر بالذكــر أن القائمــة المذكورة أعلاه ليســت شــاملة، ويتعين على فريــق إدارة اســتمرارية الأعمال تشــجيع الموظفين والموردين على تقديم فرص التحسين اللازمة.

- **توثيــق فرص التحســين:** يتــم توثيقه في ســجل إجــراءات تحســين نظــام إدارة اســتمرارية الأعمــال، إضافــة إلــى الأنشــطة المرتبطــة بتطبيقهــا والوقــت اللازم لإتمامها.

- **التقييم:** بمجرد تسجيل فرص التحسين المقترحة تخضع للتقييم من قِبَل فريق إدارة استمرارية الأعمال وبالتعاون مع الإدارات المعنية لتقييم ما إذا كانت مجدية ومناسبة لتوفير التحسين الملائم، وما إذا كانت هناك موارد كافية متوافرة لتنفيذها كما يجوز استشارة أطراف أخرى خلال هذه المرحلة لفهم الأسباب الأساسية والآثار، وآليات تصحيحها وحيثما أمكن يتم توثيق المنافع المتوقعة من تنفيذ التحسينات بصيغ قابلة للقياس.

- **الاعتماد:** بعد التقييم يتم اعتماد فرص التحسين المقترحة.

- **الإدارة:** تتم إدارة فرص التحسين المعتمدة من خلال سجل إجراءات تحسين نظام إدارة استمرارية الأعمال، وتتم مراجعتها على أساس منتظم بما يتواءم مع مراجعات الإدارة بالنسبة للتغييرات الرئيسة، ويتم ربط عملية التحسين المستمر بعملية المشاريع التنظيمية، ما يضمن إدارة مشروع التحسين بفاعلية.

- **القياس وإعداد التقرير:** يتم تصنيف فرص التحسين وفقًا للمجال الذي يؤثر فيه من نظام إدارة استمرارية الأعمال، ويتم إصدار تقارير حول عدد الفرص التي جرى طرحها والموافقة عليها وتنفيذها بنجاح. وبمجرد تنفيذها يتم مدى فاعليتها، وفي حال عدم تحقيق المنافع المتوقعة، يتم بحث أسباب ذلك كجزء من اجتماع المراجعة الإدارية المنتظم.

9. عوامل نجاح استمرارية الأعمال

لضمان تنفيذ برنامج إدارة استمرارية الأعمال، تم حصر أهم عوامل النجاح التي على الجهات توفيرها لضمان تحقيق النظام الأهداف المرجوة منه، وتم حصر أهم العوامل الممكنة لذلك منها:

- توافر الدعم والمشاركة والالتزام من القادة المسؤولين بالجهة لتنفيذ استراتيجية وإطار إدارة استمرارية الأعمال وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق أهداف النظام.

- تكويـن لجنة رسـمية مكونـة من فريق قيـادي، معنية بالإشـراف على نظـام إدارة اسـتمرارية الأعمال، تسـهم في وضـع النهج الرسـمي وتدعم توجيـه جميع إدارات الجهة والتنسـيق فيما بينهـا بما لإنجاح نظـام إدارة اسـتمرارية الأعمال.

- ضمـان مواءمـة أهـداف وأنشـطة نظـام إدارة اسـتمرارية الأعمـال مـع الأهداف الاسـتراتيجية والأنشـطة لدى الجهـة، ومايتصـل بهما مـن مخاطر وآليـة معالجتها.

- ضمـان فهم المخاطر الداخليـة والخارجية التي قد تؤدي لانقطـاع الأعمال وتحليلها وتقييمهـا وإدارتهـا علـى نحـو اسـتباقي وذلك مـن خلال وضـع الحلـول اللازمة للتصـدي للتهديـدات التي قـد تعوق تحقيـق أهداف النظـام، والتقليل مـن آثارها.

- اتباع نهج تدريجي في تنفيذ النظام مستندًا في البداية إلى نـهـج مـبـسط يـمـكـن تطويره.

- مواءمـة نهج إدارة اسـتمرارية الأعمال مع نهـج إدارة الحوكمـة والمخاطر والالتزام وضمان التكامـل فيما بينها.

- تضمين أعمال إدارة استمرارية الأعمال في العمليات الإدارية الرئيسة في الجهة.

- ضمـان توافـر المـوارد الملائمـة والكافية لرفـع جاهزيـة الجهة للتصـدي للكوارث والأزمـات المحتملة.

- رفـع الوعـي بأهميـة إدارة اسـتمرارية الأعمال عـن طريـق ورش العمـل، التمارين والاختبـارات للخطـط والحمـلات التوعويـة الداخلية.

- الامتثال للتشريعات المحلية مثل مؤشر صمود الصادر من مجلس المخاطر الوطنية.

10. الملاحق

مراجع الممارسات والمعايير العالمية ذات الصلة

تم إعــداد محاور الدليل الإرشــادي ومجالات إدارة اســتمرارية الأعمــال المرتبطة به بناءً على الممارســات والمعايير والإرشــادات الرائدة، ويشــمل ذلك:

مجلس المخاطر الوطنية
الأمانة العامة

الإطار الوطني لإدارة المخاطر
والطوارئ واستمرارية الأعمال

International Organization for Standardization
ISO
22301

المعيار الدولي لإدارة استمرارية الأعمال
ISO 22301

هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

الدليل الاسترشادي
لاستمرارية الأعمال

امسح هـــذا الكـود للاطّلاع علـــى آخر تحديث
لهـــذا المستنـد وكافة المستنـــدات المنـشورة
أو تـفضل بزيـارة الموقع الإلكتروني zatca.gov.sa