



Sultanate of Oman
Information Technology Authority



إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات

قطاع الحوكمة والمواصفات

هيئة تقنية المعلومات

ص.ب: ١٨٠٧ ، الرمز البريدي: ١٣٠ العذبية ، سلطنة عمان

هاتف: ٢٤١٦٦٦٠٠ ٢٤١٦٦٦٠٠ + ٩٦٨ ، فاكس: ٢٤١٦٦٦٠٤

<http://www.ita.gov.om>



ضوابط الوثيقة:

| | |
|----------------|--|
| اسم الوثيقة | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| مالك الوثيقة | قسم الحوكمة والمواصفات، هيئة تقنية المعلومات |
| نوع الوثيقة | رسمية |
| اعتماد الوثيقة | الرئيس التنفيذي، هيئة تقنية المعلومات |
| توزيع الوثيقة | على جميع الوزارات والهيئات الحكومية |

ضوابط الإصدار:

| الإصدار | إعداد | التاريخ | ملاحظات | معتمدة من |
|---------|----------------------------------|----------------|---------------|-----------------|
| 1.02 | سيد عباس إستشاري المعلومات | ١٢ فبراير ٢٠١٨ | | |
| 1.03 | سيد عباس إستشاري المعلومات | ٢٩ أبريل ٢٠١٨ | مراجعة وتحديث | |
| 1.04 | سيد عباس إستشاري المعلومات | ٤ يونيو ٢٠١٨ | مراجعة وتحديث | الرئيس التنفيذي |

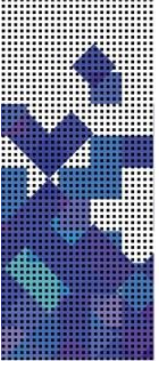
| | | | | | | | | | |
|----------------------|-------------------------|--|-----------------------------|---------|------|---------------|------|--------|---|
| هيئة تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | GS_F3_IT_Services_Continuty | الإصدار | 1.04 | تاريخ الإصدار | ٢٠١٨ | الصفحة | ٢ |
|----------------------|-------------------------|--|-----------------------------|---------|------|---------------|------|--------|---|



المحتويات

| | |
|----|---|
| ٥ | مقدمة |
| ٦ | ما هي إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات؟ |
| ٦ | الفرق بين إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات و"التعافي من الكوارث" |
| ٧ | فوائد تطبيق إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| ٩ | نطاق عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| ١٠ | الجمهور المستهدف |
| ١١ | وصف إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| ١٣ | بدء العمل باستمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| ١٤ | إسناد مسؤوليات إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| ١٥ | الإدارة والهيكل التنظيمي |
| ١٦ | الممارسات الإدارية الأساسية لإطار استمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| ١٧ | المدخلات/المخرجات والأنشطة |
| ١٧ | الممارسة الإدارية |
| ١٧ | تحديد سياسة استمرارية تقنية المعلومات وأهدافها ونطاقها |
| ١٨ | وضع استراتيجية استمرارية تقنية المعلومات |
| ١٩ | تطوير وتنفيذ خطة الاستجابة لاستمرارية تقنية المعلومات |
| ٢٠ | تفعيل وتطبيق (خطة استمرارية تقنية المعلومات) واختبارها ومراجعتها |
| ٢١ | مراجعة خطة استمرارية تقنية المعلومات وتطويرها |
| ٢٢ | إجراء تدريبات خطة استمرارية تقنية المعلومات |
| ٢٣ | إدارة ترتيبات النسخ الاحتياطي |
| ٢٤ | إجراء مراجعة ما بعد استئناف الخدمات |
| ٢٥ | الأدوار والمسؤوليات |
| ٢٦ | معلومات داعمة |
| ٢٧ | المراجع |

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٣ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



Sultanate of Oman
Information Technology Authority



| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل إستمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٤ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



مقدمة

تمثل تقنية المعلومات استثمارًا كبيرًا بالإضافة إلى كونها عنصر تمكين لجميع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والمالية مما يتطلب حوكمة فعالة وتخطيطًا محكمًا. وبموجب المرسوم السلطاني 52/2006، فإن هيئة تقنية المعلومات مسؤولة عن تنفيذ استراتيجية عمان الرقمية ووضع السياسات والأطر والمعايير والمبادئ التوجيهية للمؤسسات الحكومية في قطاع تقنية المعلومات.

وقد أصبحت تقنية المعلومات اليوم جزءًا حيويًا من أي عمل، وهي عنصر أساسي للبنى الأساسية الحيوية في جميع القطاعات التنظيمية، سواء العامة أو الخاصة. كما أن انتشار الإنترنت وغيرها من الخدمات الإلكترونية وأجهزة خدمات الشبكات، وقدرات البنية الأساسية والتطبيقات الحالية، يعني أيضًا أن المؤسسات أصبحت أكثر اعتمادًا على البنى الأساسية الموثوقة والأمنة لتقنية المعلومات.

كما أن أتمتة خدمات ووظائف المؤسسات الحكومية وتقديمها للمستخدمين تمثل مؤشر ذو شفافية عالية لمدى نجاح هذه المؤسسات. ومن الأهمية أن تكون الخدمات المحددة التي توفرها هذه الأنظمة قادرة على العمل بفعالية دون فترات انقطاع كبيرة، وهذا ما يتطلب ويدعم التخطيط للطوارئ من خلال بناء واعداد خطط وإجراءات ومقاييس تقنية شاملة تمكن من استعادة النظام بأسرع وقت وأكبر فعالية ممكنة بعد انقطاع الخدمة.

لذا قامت هيئة تقنية المعلومات بإعداد إطار عمل لاستمرارية خدمات تقنية المعلومات لتلبية الحاجة إلى وجود خطة طوارئ لقطاع تقنية المعلومات في جميع المؤسسات الحكومية، ويمكن للمؤسسات الحكومية أن تستخدم هذا الإطار حسب الضرورة والأهمية لإعداد خطة لاستمرارية أعمالها. ويتكون إطار العمل من ثمانية (٨) ممارسات إدارية سيتم شرحها بالتفصيل لاحقاً في هذه الوثيقة.

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل إستمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٥ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



ما هي إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات؟

إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات هي عملية تفاعلية واستباقية تشمل التخطيط للطوارئ لاستعادة واسترداد خدمات تقنية المعلومات في حالة حدوث كارثة أو حدث غير متوقع قد يؤثر تأثيرًا خطيرًا على خدمة تقنية المعلومات أو يدمرها، كما تتضمن تحليل المخاطر وتنفيذ التدابير المضادة لتقليل احتمالية حدوث مثل هذا الحدث من البداية.

إن إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات تدور حول الحفاظ على استمرارية الخدمة وليس مجرد استمرار عمل الأجهزة والمعدات والشبكات، ولذا يجب علينا مراعاة جميع مكونات الخدمة وليس فقط الأجهزة والبرمجيات. وبالمثل، فإن المخاطر لا تقتصر على الأمثلة الدرامية والتهديدات غير الشائعة كالحرائق والفيضانات والهجمات الإرهابية، فهناك العديد من الاحتمالات الأكثر شيوعًا مثل وجود كابل مقطوع أسفل الطريق أو تسريب في نظام المياه أو إنتشار برامج مدمرة مثل الفيروسات أو صعوبات في التنقل تؤثر على الموظفين أو حتى فقدان كلمة مرور النظام.

الفرق بين إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات و"التعافي من الكوارث"

الفرق بين إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات و"التعافي من الكوارث" هو أن إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات تتضمن عنصرًا استباقيًا لتقليل المخاطر عن طريق التخطيط والإعداد ورفع مستوى الجاهزية والوعي للتعامل مع الكوارث، في حين أن "التعافي من الكوارث" عادة ما يكون هو الجزء التفاعلي فقط.

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٦ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



وفيما يلي نستعرض الفوائد والمزايا التي يمكن تحقيقها من تطبيق إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات:

- التركيز على خدمات المؤسسة بدلاً من الأجهزة والمعدات والشبكات، وموائمة إجراءات وخطط استمرارية خدمات تقنية المعلومات مع الاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، وليس فقط استراتيجية الدعم الفني.
- وجود خطة للطوارئ يقلل من تأثير انقطاع خدمة تقنية المعلومات على الأنشطة الحكومية.
- إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات الجيدة من الممكن أن تساعد في تقليل تكلفة التأمين.
- تساعد أقسام الدعم الفني على تحديد أهمية وألوية كل خدمة من خدمات تقنية المعلومات داخل المؤسسة، وهو أمر مفيد لإدارة العمليات اليومية، وليس فقط في حالة وقوع كارثة. وهذا يعالج الاعتقاد السائد "أن هذا لن يحدث للمؤسسة" فإن إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات ليست فقط للكوارث الدرامية، فحوادث العمل اليومية تحدث أيضاً.

فوائد تطبيق إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات

نظرًا للاحتمالية المرتفعة لحدوث الكوارث على مستوى العالم، هناك حاجة ماسة لأن تتخذ أي مؤسسة ترتيبات معينة من أجل البقاء أو على الأقل الاستمرار في تقديم خدماتها الأساسية أثناء هذه الأحداث. وهناك فوائد كثيرة ممكن جنيها في حال تطوير وتطبيق إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات وهي على سبيل المثال لا الحصر:

• التوافق مع المتطلبات التنظيمية

تطبيق إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات يساعد المؤسسات على التعرف على متطلبات الجهات التنظيمية والتشريعية كون الإطار يلزم المؤسسات بعدد من الإجراءات مثل التخطيط والتنظيم والإعداد وتحديد المسؤوليات والواجبات والتدريب والتوعية. وهذا جزء أساسي ضمن متطلبات المطابقة والملائمة واسترداد العمل التي تنص عليها معظم التشريعات والأطر التنظيمية.

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الإصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٧ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



• تقوية علاقات العمل

التزام المؤسسات بتطوير وتطبيق اطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات يعزز علاقة العمل بين إدارات تقنية المعلومات والإدارات الخدمية في المؤسسة وذلك من خلال العمل المشترك في اعداد خطط الاسترداد والتدريب عليها وتحديد أولويات العمل وأهمية الخدمات بالنسبة للإدارات الخدمية.

• التسويق الإيجابي لقدرات الاستجابة للطوارئ

القدرة على إظهار قدرات فعالة لإدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات من شأنها أن تظهر جاهزية المؤسسة في التعامل مع الكوارث والأحداث وبالتالي كسب ولاء وسمعة ايجابية ومصدقية أكبر لدى الجمهور والزبائن والمسؤولين.

• الميزة التنافسية

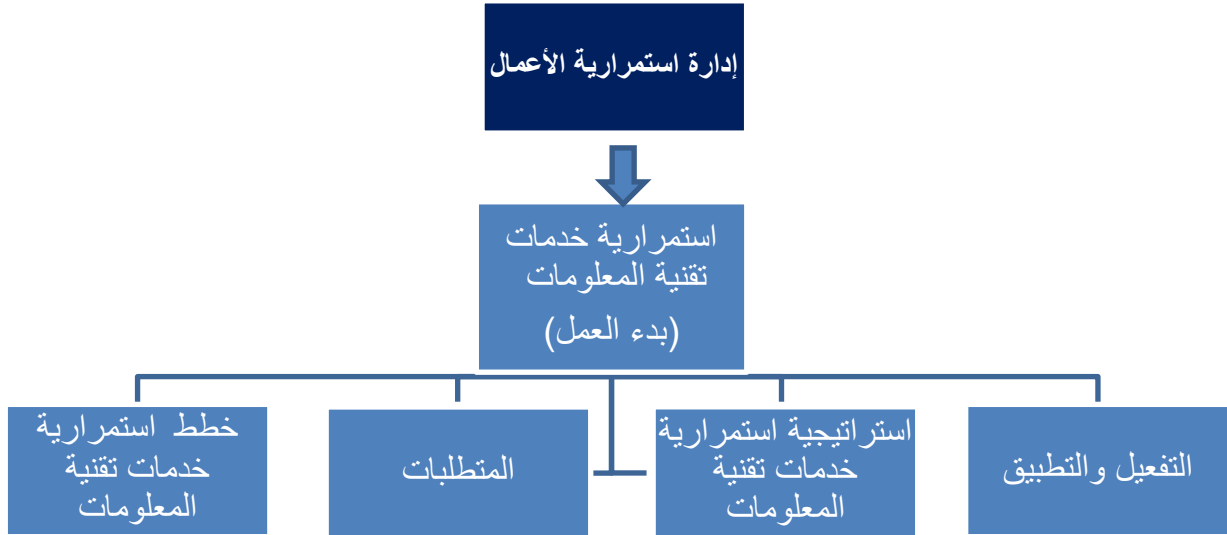
في حالات تخصيص الخدمات الحكومية واعطاء القطاع الخاص فرصة تقديمها مباشرة للجمهور والزبائن، يزداد الطلب على توفر وتفعيل خطط استمرارية خدمات تقنية المعلومات لاطهار قدرة القطاع الخاص على التعامل مع انقطاع الخدمة وعرض ترتيبات الطوارئ لديهم. كما أصبحت خطط استمرارية خدمات تقنية المعلومات مطلب أساسي في عروض وعطاءات تنفيذ المشاريع الحكومية والمشاريع الكبيرة ولا يتم اسناد المشاريع لهذه المؤسسات ما لم تتمكن من إظهار قدرات الاسترداد المناسبة.

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٨ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



نطاق عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات

يقتصر نطاق "إطار استمرارية خدمات تقنية المعلومات" على استمرارية تقنية المعلومات فقط وليس على استمرارية الأعمال، كما يركز هذا الإطار على توصيل خدمات تقنية المعلومات في حالة وقوع كارثة أو انقطاع أو في حالة أي حدث كارثي سواء كان طبيعيًا أو من صنع الإنسان. ومع ذلك يجب أن يتكامل هذا الإطار مع إدارة المؤسسة الشاملة لاستمرارية الأعمال.



الشكل: الموائمة بين إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات واستمرارية الأعمال

في الشكل أعلاه، الجزء الخاص باستمرارية خدمات تقنية المعلومات يقع تحت نطاق إطار عمل استمرارية الأعمال الخاصة بالمؤسسة وتعتمد على مدخلاتها والأسس التي تعمل من أجلها هذا علاوة على المتطلبات التي تم اعتمادها ضمن هذه النطاق. بعد ذلك يتضح تسلسل مراحل نطاق عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات والتي تبدأ باعداد الخطط ثم حصر المتطلبات ثم اعداد استراتيجية متكاملة لاستمرارية خدمات تقنية المعلومات ثم تفعيل هذه الخطة ووضعها محل التطبيق والتنفيذ عند الضرورة.

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحكومة والمؤسسات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٩ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



الجمهور المستهدف

يستهدف إطار العمل المؤسسات الحكومية ويوفر لها الصيغة والتوجهات من وجهة نظر حوكمة تقنية المعلومات. كما يحدد الآليات والممارسات الواجب اتباعها لاعداد وتطوير استراتيجية وخطة لاستمرارية خدمات تقنية المعلومات.

شمل تصميم الإطار عدد من الممارسات والإجراءات الإدارية للإدارة العليا في المؤسسات الحكومية، والتي بمجرد تفعيلها والمحافظة عليها ومتابعتها بصورة صحيحة، ستضيف وتحافظ على استمرارية الأعمال وتوفر الوقت والجهد والمال.

كما يستهدف إطار العمل متخصصي تقنية المعلومات ممن لديهم المعرفة الأساسية في مفاهيم إدارة الكوارث واستمرارية العمل. لم تشرح ولم تعرف هذه الوثيقة المصطلحات والتعاريف لأنها شارحة لنفسها وتستهدف الممارسين الذين يعملون في مجال استمرارية الأعمال واستمرارية خدمات تقنية المعلومات.

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل إستمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ١٠ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



وصف إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات

إعداد خطة لتمكين الأعمال وتقنية المعلومات من الاستجابة للحوادث وحالات الانقطاع من أجل مواصلة تشغيل العمليات الوظيفية والخدمية الهامة وخدمات تقنية المعلومات المطلوبة والحفاظ على توفر المعلومات في مستوى مقبول للمؤسسة.

هدف الإطار

مواصلة العمليات الوظيفية والخدمية الهامة والحفاظ على توفر المعلومات في مستوى مقبول للمؤسسة في حالة حدوث كارثة.

يدعم الإطار تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية لتقنية المعلومات:

| المقاييس ذات الصلة | الهدف المتعلق بتقنية المعلومات |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">النسبة المئوية للعمليات الوظيفية والخدمية الهامة التي ستتأثر بالانقطاع في حال توقف خدمات تقنية المعلومات.عدد الحوادث الهامة المرتبطة بتقنية المعلومات والتي لم تُحدد ضمن ممارسات تقييم المخاطر في المؤسسةمتابعة التحديث الدوري لوثيقة المخاطر الخاصة بالمؤسسة | إدارة مخاطر الأعمال المتعلقة بتقنية المعلومات |
| <ul style="list-style-type: none">عدد مرات انقطاع الأعمال بسبب حوادث تتعلق بتقنية المعلوماتالنسبة المئوية لرضا أصحاب المصالح والزبائن من خدمات تقنية المعلومات حسب مستويات الخدمة المتفق عليهاالنسبة المئوية للمستخدمين الراضين عن جودة خدمات تقنية المعلومات | تقديم خدمات تقنية المعلومات بما يتوافق مع متطلبات الأعمال |
| <ul style="list-style-type: none">مستوى رضا متلقي الخدمة عن جودة وتوقيت توفر المعلوماتعدد حالات انقطاع العمليات الوظيفية والخدمية الهامة نتيجة لعدم توفر المعلومات | مدى توافر معلومات مفيدة وموثوقة لعملية صنع القرار |



| | |
|--|---|
| ● نسبة وعدد القرارات الخاطئة التي كانت فيها المعلومات الخاطئة أو غير المتاحة عاملاً رئيسياً | |
| النتائج المتوقعة تحقيقها عند تفعيل خطط استمرارية خدمات تقنية المعلومات | |
| المقاييس ذات الصلة | أهداف العملية |
| <ul style="list-style-type: none">النسبة المئوية لخدمات تقنية المعلومات التي تستوفي متطلبات وقت التشغيلالنسبة المئوية للاسترداد من النسخ الاحتياطية أو نسخ الوسائط البديلة بنجاح وفي الوقت المناسبنسبة وسائط النسخ الاحتياطي التي تُنقل وتُخزن بأمان | ١. توفر الحد الأدنى من المعلومات اللازمة لصنع القرار |
| <ul style="list-style-type: none">حصر عدد أنظمة تقنية المعلومات التي تقدم خدمات للجمهور والزبائن الهامة التي لا تغطيها الخطة | ٢. توفر المرونة الكافية للخدمات الهامة |
| <ul style="list-style-type: none">عدد التدريبات والاختبارات التي حققت أهداف الاستردادمدى تكرار الاختبارات | ٣. قياس مدى فاعلية الخطة |
| <ul style="list-style-type: none">النسبة المئوية للتحسينات المنفق عليها للخطة والتي شملتها الخطةنسبة المشكلات المحددة والتي تناولتها الخطة لاحقاً | ٤. التحديث المستمر لخطة الاستمرارية تعكس رصد المؤسسة لمتطلبات الأعمال الجديدة |
| <ul style="list-style-type: none">نسبة الشركاء الداخليين والخارجيين الذين تلقوا التدريبنسبة المشكلات المحددة والتي تناولتها المواد التدريبية لاحقاً | ٥. تدريب الشركاء الداخليين والخارجيين على خطة الاستمرارية |

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الإصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل إستمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحكومة والمؤسسات | هيئة تقنية المعلومات |
| ١٢ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



بدء العمل باستمرارية خدمات تقنية المعلومات

عند تنفيذ إطار استمرارية خدمات تقنية المعلومات لأول مرة في أي مؤسسة، ينبغي اتباع ضوابط إدارة المشاريع والتي تحدد الإنجازات والموازنات والجداول الزمنية الواضحة. كما يجب تضمين مراعاة تطور وتقديم خدمات حكومية جديدة خصوصا مع تنفيذ مشاريع وبرامج التحول الحكومية.

ينبغي أن تتضمن عملية بدء البرنامج ما يلي:

- الأهداف والأهداف المرحلية للأنشطة الاستراتيجية والتشغيلية لإطار استمرارية خدمات تقنية المعلومات
- تحديد المخرجات والنتائج
- الجداول الزمنية والمواعيد النهائية
- القيود والإلتزامات
- الموازنة ومراقبة جهود العمل
- إمكانيات توفير الموارد

هناك العديد من طرق إدارة المشاريع، بعضها يحتوي على دعم برامج وتطبيقات إلكترونية، وينبغي أن تكون الطريقة المختارة مناسبة لحجم المؤسسة ودرجة تعقيدها.

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ١٣ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



إسناد مسؤوليات إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات

يقع على عاتق الإدارة العليا في المؤسسات الحكومية تعيين وتفويض فرد أو أكثر ممن يمتلك المستوى الإداري والتأثير المناسب ليكون مسؤولاً عن السياسة الداخلية للمؤسسة في مجال استمرارية خدمات تقنية المعلومات وتنفيذها ومتابعة تحديثها. وبصورة أساسية، تقع مسؤولية التنفيذ والإدارة اليومية المستمرة لإطار استمرارية خدمات تقنية المعلومات على عاتق فريقين، هما فريق إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات ولجنة اشرافية تشرف على أعمال الفريق وتتابع تنفيذه للخطط المعتمدة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تعيين فرق عمل محددة للتعامل مع الحوادث.

أفضل الممارسات الدولية في بناء فرق عمل استمرارية الأعمال واستمرارية خدمات تقنية المعلومات تتلخص في الشكل والهيكل التنظيمي أدناه مع مراعاة احتياجات المؤسسات الأكبر حجمًا، حيث أنه في المؤسسات الأصغر حجمًا يمكن تجميع العديد من الأدوار والمسؤوليات معًا وإنجازها من خلال عدد أقل من فرق العمل والأفراد وينطبق هذا أيضًا على فرق العمل المسؤولة عن العمليات بعد وقوع الحادث.

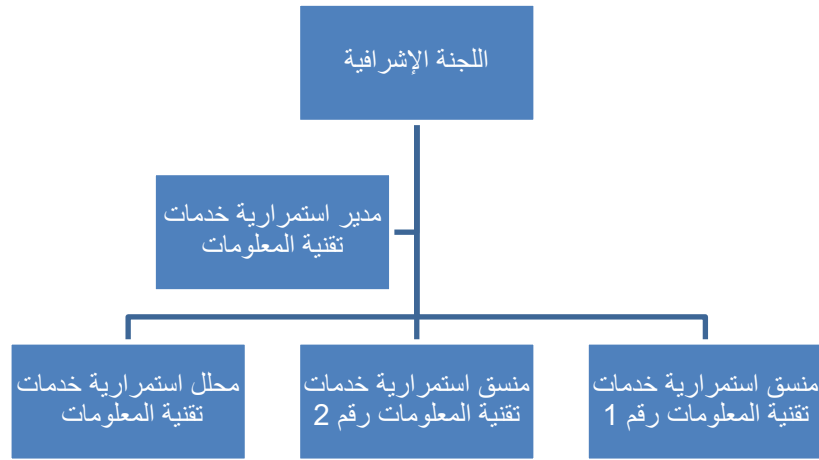
| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ١٤ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



الإدارة والهيكل التنظيمي

يتولى مدير استمرارية خدمات تقنية المعلومات قيادة الفريق وسيكون المدير مسؤولاً عن اعداد وصياغة وتحديث خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات. استنادًا إلى حجم واحتياجات واهمية المؤسسة يمكن تعيين مساعد لمدير استمرارية خدمات تقنية المعلومات، كما يمكن تعيين منسقين للاستمرارية داخل كل وحدة عمل، يكونوا مسؤولين عن المساعدة في جمع بيانات التأثير ولإعداد خطط الاسترداد لوحدة الأعمال الخاصة بهم والمحافظة عليها تحت إشراف مدير استمرارية خدمات تقنية المعلومات. كما يمكن لمدير فرق العمل الاستعانة بمحللين متخصصين في مجال استمرارية الاعمال كخبير متخصص في الإعداد والتنفيذ والمتابعة.

ليس بالضرورة أن يكون مدير استمرارية خدمات تقنية المعلومات عضوًا في فريق إدارة الحوادث أثناء وقوع الحادث، بل غالبًا ما يستخدم هذا الدور بصفة استشارية نظرًا لمعرفته الواسعة بالمؤسسة.



الشكل: التسلسل الهرمي للهيكل التنظيمي لفرق استمرارية خدمات تقنية المعلومات

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ١٥ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



الممارسات الإدارية الأساسية لإطار استمرارية خدمات تقنية المعلومات

يتطلب من الإدارة اتباع ممارسات معينة لتحقيق استمرارية خدماتها الأساسية في أوقات الكوارث والنكبات أو أي حوادث مؤسفة قد تتسبب في ضرر جسيم على سمعة المؤسسة أو أعمالها الوظيفية و الخدمات المهمة. تتمثل الممارسات الإدارية لإطار استمرارية خدمات تقنية المعلومات فيما يلي:

١. تحديد سياسة استمرارية خدمات تقنية المعلومات وأهدافها ونطاقها.
٢. تحديث استراتيجية استمرارية خدمات تقنية المعلومات.
٣. تطوير وتنفيذ خطط الاستجابة لاستمرارية خدمات تقنية المعلومات.
٤. تفعيل وتطبيق خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات واختبارها ومراجعتها.
٥. مراجعة خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات وتطويرها.
٦. إجراء تدريبات خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات.
٧. إدارة وتنظيم النسخ الاحتياطية.
٨. إجراء مراجعة ما بعد استئناف الخدمات.

لكل ممارسة من ممارسات إدارة استمرارية تقنية المعلومات أعلاه توجد بعض المدخلات والمخرجات والأنشطة المحددة، بحيث إذا حددت الإدارة العليا في أي جهة حكومية هذه الممارسات الإدارية ونفذتها واتبعتها فستكون عندئذٍ في وضع أفضل للتفاعل بكفاءة وفعالية مع أي كارثة أو حدث مؤسف غير متوقع قد يتسبب في انقطاع خدمات تقنية المعلومات.

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ١٦ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



المدخلات/ المخرجات والأنشطة

| المدخلات/ المخرجات والأنشطة | | | | |
|---|--|--|---|--|
| المخرجات | | المدخلات | | الممارسة الإدارية |
| المسؤولية/ المنتج | التفاصيل | التفاصيل | المصدر | ١. تحديد سياسة استمرارية خدمات تقنية المعلومات وأهدافها ونطاقها. تحديد سياسة استمرارية خدمات تقنية المعلومات ونطاقها بما يتوافق مع أهداف المؤسسة والشركاء |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | سياسة استمرارية خدمات تقنية المعلومات وأهدافها | • الأهداف والأهداف المرحلية المتعلقة بالأعمال • اتفاقيات مستوى الخدمة | • أهداف المؤسسة • الأهداف المرحلية وثائق إدارة استمرارية الأعمال | |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | سيناريوهات الحوادث التخريبية | | | |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | تقييمات قدرات الاستمرارية الحالية والثغرات | | | |
| الأنشطة | | | | |
| ١. تحديد العمليات الداخلية والخارجية وأنشطة الخدمات والتي تُعد بالغة الأهمية لعمليات المؤسسة أو الضرورية للوفاء بالالتزامات القانونية والتعاقدية. | | | | |
| ٢. تحديد الشركاء الرئيسيين والأدوار والمسؤوليات لتحديد سياسة الاستمرارية ونطاقها والموافقة عليها. | | | | |
| ٣. تحديد وتوثيق الحد الأدنى المتفق عليه من أهداف سياسة استمرارية الأعمال ونطاقها وترسيخ الحاجة إلى التخطيط للاستمرارية في ثقافة المؤسسة. | | | | |
| ٤. تحديد العمليات الوظيفية والخدمية الهامة والأساسية وما يتعلق بها من متطلبات تقنية المعلومات. | | | | |

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ١٧ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



| المخرجات | | المدخلات | | الممارسة الإدارية |
|---|--------------------------------------|---|---|--|
| المسؤولية/ المنتج | التفاصيل | التفاصيل | المصدر | ٢. تحديث استراتيجيات استمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| وثائق تأثير الأعمال | تأثير تحليل الأعمال | <ul style="list-style-type: none"> الأسباب الأساسية المتعلقة بالمخاطر الاتصالات التي تتأثر بالمخاطر | <ul style="list-style-type: none"> استراتيجية الأعمال إدارة مخاطر المؤسسة | تقييم خيارات إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات واختيار استراتيجيات استمرارية قابلة للتطبيق وفعالة من حيث التكلفة تضمن عملية الاسترداد للمؤسسة واستمراريتها في مواجهة أي كارثة أو أي حادث أو انقطاع كبير آخر. |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | متطلبات الاستمرارية | | | |
| تحديث وثائق استمرارية خدمات تقنية المعلومات | الخيارات الاستراتيجية المعتمدة | | | |

الأنشطة

| |
|--|
| ١. تحديد السيناريوهات المتوقعة التي من المحتمل أن تثير أحداث يمكن أن تسبب حوادث تخريبية كبيرة. |
| ٢. إجراء تحليل تأثير الأعمال لتقييم تأثير انقطاع وظائف الأعمال الهامة مع مرور الوقت وأثر ذلك الانقطاع عليها. |
| ٣. تحديد الحد الأدنى من الوقت اللازم لاسترداد الأعمال ودعم تقنية المعلومات على أساس مدة زمنية مقبولة من انقطاع الأعمال والحد الأقصى المسموح به من انقطاع الخدمة. |
| ٤. تقييم احتمالية التهديدات التي يمكن أن تتسبب في فقدان استمرارية الأعمال وتحديد الإجراءات التي من شأنها تقليل الاحتمالية والتأثير من خلال تحسين الوقاية وزيادة المرونة. |
| ٥. تحليل متطلبات الاستمرارية لتحديد الأعمال الاستراتيجية والخيارات الفنية الممكنة. |
| ٦. تحديد أصحاب القرارات الرئيسية وشروطها والتي من شأنها أن تؤدي إلى اللجوء إلى خطط الاستمرارية. |
| ٧. تحديد متطلبات الموارد والتكاليف لكل خيار تقني استراتيجي وتقديم توصيات استراتيجية. |
| ٨. الحصول على موافقة الأعمال التنفيذية على الخيارات الاستراتيجية المحددة. |

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الإصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ١٨ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



| المخرجات | | المدخلات | | الممارسة الإدارية |
|--|--------------------------------|---|--|---|
| المسؤولية/ المنتج | التفاصيل | التفاصيل | المصدر | ٣. تطوير وتنفيذ خطط الاستجابة لاستمرارية خدمات تقنية المعلومات. |
| وثائق الاستجابة للحوادث | خطط وإجراءات الاستجابة للحوادث | <ul style="list-style-type: none"> الموائمة مع استراتيجية الأعمال واستراتيجية تقنية المعلومات اتفاقيات المستوى التشغيلي | <ul style="list-style-type: none"> استراتيجية الأعمال استراتيجية تقنية المعلومات قسم الإدارة/ قسم نظام إدارة الصحة والسلامة | <p>وضع خطة لاستمرارية تقنية المعلومات استنادًا إلى الاستراتيجية التي توثق الإجراءات والمعلومات استعدادًا لاستخدامها أثناء الحادثة لتمكين المؤسسة من مواصلة أنشطتها الحيوية.</p> |
| وثيقة سياسة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | خطة استمرارية تقنية المعلومات | | | |
| الأنشطة | | | | |
| ١. تحديد إجراءات الاستجابة للحوادث والاتصالات التي يتعين اتخاذها في حالة حدوث أي انقطاع، وتحديد الأدوار والمسؤوليات ذات الصلة، بما في ذلك أدوار السياسة والتنفيذ. | | | | |
| ٢. تطوير خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات التشغيلية التي تحتوي على الإجراءات الواجب اتباعها لتمكين استمرار تشغيل العمليات الوظيفية والخدمية الهامة و/ أو ترتيبات المعالجة المؤقتة شاملاً مقدمي الخدمات الخارجيين. | | | | |
| ٣. التأكد من أن الموردين الأساسيين والشركاء الخارجيين لديهم خطط استمرارية فعالة. | | | | |
| ٤. تحديد الشروط وإجراءات الاسترداد التي تمكن من استئناف معالجة الأعمال، بما في ذلك تحديث قواعد بيانات المعلومات وموائمتها للحفاظ على سلامة المعلومات. | | | | |
| ٥. تحديد وتوثيق الموارد المطلوبة لدعم إجراءات الاستمرارية والاسترداد مع مراعاة الأشخاص والمرافق والبنية الأساسية لتقنية المعلومات. | | | | |
| ٦. تحديد وتوثيق متطلبات النسخ الاحتياطي للمعلومات اللازمة لدعم الخطط، بما في ذلك الخطط والمستندات الورقية وكذلك ملفات البيانات، ومراعاة الحاجة إلى التخزين الخارجي الآمن. | | | | |
| ٧. تحديد المهارات المطلوبة للأفراد المشاركين في تنفيذ الخطة والإجراءات. | | | | |
| ٨. توزيع الخطط والوثائق الداعمة بأمان لإعطاء الإذن للأطراف المعنية بصورة مناسبة والتأكد من إمكانية الوصول إليها أثناء جميع سيناريوهات الكوارث. | | | | |

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الإصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ١٩ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



| المخرجات | | المدخلات | | الممارسة الإدارية |
|---|--------------------------|--|--|--|
| المسؤولية/ المنتج | التفاصيل | التفاصيل | المصدر | ٤. تفعيل وتطبيق خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات واختبارها ومراجعتها. اختبار ترتيبات وإجراءات الاستمرارية على أساس منتظم لممارسة خطط الاسترداد مقابل النتائج المحددة مسبقاً والسماح بإيجاد حلول مبتكرة والمساعدة في التحقق من أن الخطة ستعمل كما هو متوقع مع مرور الوقت. |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | أهداف الاختبار | التوافق مع خطة استمرارية الأعمال التي طورتها (إدارة استمرارية الأعمال) ومع خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | • خطة استمرارية الأعمال • خطة استمرارية تقنية المعلومات | |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | تمارين الاختبار | | | |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | نتائج الاختبار والتوصيات | | | |
| الأنشطة | | | | |
| ١. تحديد أهداف ممارسة واختبار الأنظمة الفنية واللوجستية والإدارية والإجرائية والتشغيلية للخطة للتحقق من اكتمال خطة استمرارية تقنية المعلومات في مواجهة مخاطر الأعمال. | | | | |
| ٢. تحديد التمارين الواقعية، والاتفاق عليها مع الشركاء، والتي تتحقق من إجراءات الاستمرارية وتتضمن الأدوار والمسؤوليات وترتيبات الاحتفاظ بالبيانات التي تسبب الحد الأدنى من تعطيل عمليات الأعمال. | | | | |
| ٣. إسناد الأدوار والمسؤوليات لأداء تمارين واختبارات خطة الاستمرارية. | | | | |
| ٤. وضع جدول زمني للتمارين وأنشطة الاختبار على النحو المحدد في خطة الاستمرارية. | | | | |
| ٥. إجراء تحليل واستخلاص للمعلومات بعد التمرين للنظر في الإنجازات. | | | | |
| ٦. وضع توصيات لتحسين خطة الاستمرارية الحالية استناداً إلى نتائج المراجعة. | | | | |

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الإصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٢٠ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



| المخرجات | | المدخلات | | الممارسة الإدارية |
|---|--------------------------------|--|--|--|
| المسؤولية/ المنتج | التفاصيل | التفاصيل | المصدر | ٥.مراجعة خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات وتطويرها والحفاظ عليها. |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | نتائج مراجعة الخطط | يجب أن يؤخذ أي تغيير في خطة استمرارية الأعمال أو خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات بعين الاعتبار | • خطة استمرارية الأعمال • خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | إجراء مراجعة دورية على خطة الاستمرارية لضمان استمرار ملاءمتها وكفاءتها وفعاليتها. إدارة التغييرات في الخطة وفقاً لعملية المراجعة الدورية وتحديثها المستمر حسب متطلبات العمل الفعلية. |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | التغييرات الموصى بها على الخطط | | | |
| الأنشطة | | | | |
| ١. مراجعة خطة الاستمرارية بانتظام لرصد أي تغييرات خصوصاً في الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للأعمال. | | | | |
| ٢. استناداً إلى طبيعة التغيير في الأهداف، النظر في مدى الحاجة إلى مراجعة وتغيير خطة الاستمرارية. | | | | |
| ٣. اقتراح التغييرات في السياسة والخطط والإجراءات والبنية الأساسية والأدوار والمسؤوليات للإدارة للموافقة عليها ومعالجتها من خلال عملية إدارة التغيير. | | | | |
| ٤. مراجعة خطة الاستمرارية بانتظام للنظر في تأثير التغييرات الجديدة أو الرئيسية على: تنظيم المؤسسة، والعمليات الوظيفية والخدمية، وترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية، والتقنيات، والبنية الأساسية، وأنظمة التشغيل وأنظمة التطبيق. | | | | |

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٢١ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



| المخرجات | | المدخلات | | الممارسة الإدارية |
|---|------------------------------|--|--|---|
| المسؤولية/ المنتج | التفاصيل | التفاصيل | المصدر | ٦. إجراء تدريبات خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات. |
| وثيقة تحليل احتياجات التدريب | متطلبات التدريب | قائمة الموظفين الذين يحتاجون إلى التدريب | إدارة شؤون العاملين/ مدير شؤون العاملين/ الإدارة | تدريب جميع الأطراف الداخلية والخارجية المعنية بصفة منتظمة مع التركيز على الإجراءات والأدوار والمسؤوليات في حالة الانقطاع. |
| التقييمات/ مؤشرات الأداء الرئيسية وفق معايير فريق استمرارية خدمات تقنية المعلومات | نتائج رصد المهارات والكفاءات | | | |
| الأنشطة | | | | |
| ١. إعداد خطط التدريب ومتطلباته للمعنيين بالتخطيط وتقييم الأثر وتقييم المخاطر والاتصالات الإعلامية والاستجابة للحوادث والتأكد أن خطط التدريب تراعي التكرار المستمر وآليات تقديم التدريب. | | | | |
| ٢. تطوير الكفاءات استناداً إلى التدريب العملي بما في ذلك المشاركة في التمارين والاختبارات. | | | | |
| ٣. مراقبة المهارات والكفاءات بناءً على نتائج التمارين والاختبارات. | | | | |

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل إستمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٢٢ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



| المخرجات | | المدخلات | | الممارسة الإدارية |
|--|-------------------------------|---|---|---|
| المسؤولية/ المنتج | التفاصيل | التفاصيل | المصدر | ٧. إدارة وتنظيم النسخ الاحتياطي |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | اختبار نتائج بيانات الاحتياطي | يمكن أخذ البيانات من أي قاعدة بيانات في المؤسسة تعتبر مهمة وضرورية لاداء الأعمال وتقديم الخدمات | <ul style="list-style-type: none"> قواعد البيانات أو أي مخزن لأصول الخدمة البنية الأساسية لتقنية المعلومات/ إدارة التطبيقات/ فريق العمل الأطراف أو الشركاء الخارجيين والمشاركين في أعمال النسخ الاحتياطي | الحفاظ على توفر المعلومات الهامة للأعمال. |
| الأنشطة | | | | |
| <p>١. النسخ الاحتياطي للأنظمة والتطبيقات والبيانات والوثائق وفق جدول زمني محدد، مع مراعاة:</p> <ul style="list-style-type: none"> وتيرة التكرار (شهرية، أسبوعية، يومية، وما إلى ذلك) طريقة النسخ الاحتياطي (على سبيل المثال: نسخ نسخة مطابقة في قواعد بيانات احترازية أو نسخ نسخة مطابقة في أقراص مرنة ومدمجة لأغراض التخزين طويل الأمد. نوع النسخ الاحتياطي (على سبيل المثال: النسخ المطابق بالكامل أو نسخ المتغيرات فقط وبصفة تدريجية) نوع وسيلة الإعلام النسخ الاحتياطي الآلي عبر الإنترنت أنواع البيانات (على سبيل المثال: صوتية أو بصرية أو غيرها) ملفات إنشاء السجلات البيانات التي يقوم باعدادها المستخدم النهائي الهامة ولها صفة الأهمية (مثل جداول البيانات) الموقع المادي والإقتراضي لمصادر البيانات حقوق الدخول والحماية التشفير | | | | |
| <p>٢. التأكد من أن الأنظمة والتطبيقات والبيانات والوثائق التي تتم صيانتها أو معالجتها من قبل أطراف وشركاء خارجيين يتم الاحتفاظ بنسخة احتياطية منها بشكل دوري متفق عليه وحمايتها مع مراعاة طلب إعادة النسخ الاحتياطية. كما يجب التأكد واعتماد خطط وإجراءات حفظ وإدارة وإيداع النسخ الاحتياطية.</p> | | | | |
| <p>٣. تحديد متطلبات تخزين وحفظ البيانات في الموقع وخارج الموقع من البيانات الاحتياطية الضرورية لمتطلبات العمل مع مراعاة سهولة ووضوح إجراءات الوصول لموقع البيانات لعمل نسخة احتياطية.</p> | | | | |
| <p>٤. التدريب ونشر الوعي بخطة استمرارية الأعمال.</p> | | | | |
| <p>٥. اختبار وتحديث البيانات المؤرشفة والنسخ الاحتياطي بصورة دورية.</p> | | | | |

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحكومة والمؤسسات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٢٣ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



| المخرجات | | المدخلات | | الممارسة الإدارية |
|---|-------------------------------------|---|-------------------------------------|--|
| المسؤولية/ المنتج | التفاصيل | التفاصيل | المصدر | ٨. إجراء مراجعة ما بعد استئناف الخدمات. |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | تقرير مراجعة ما بعد استئناف الخدمات | التحقق من الالتزام بخطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | تقييم مدى كفاية خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات بعد الاستئناف الناجح للعمليات والخدمات بعد الانقطاع. |
| فريق عمل إدارة استمرارية خدمات تقنية المعلومات | التغيرات المعتمدة على الخطط | المعلومات | | |
| الأنشطة | | | | |
| ١. تقييم الالتزام بخطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات الموثقة والمعتمدة | | | | |
| ٢. تحديد مدى فاعلية الخطة، وقدرات الاستمرارية، والأدوار والمسؤوليات، والمهارات والكفاءات، ودرجة الاستعداد للحادث، والبنية الأساسية التقنية، والهيكل التنظيمي لفريق العمل والعلاقات التنظيمية والإدارية. | | | | |
| ٣. تحديد نقاط الضعف أو القصور في الخطة والإمكانيات وطرح توصيات لتحسينها. | | | | |
| ٤. الحصول على موافقة الإدارة على أية تغييرات على الخطة وتطبيقها عبر عملية مراقبة التغيير في المؤسسة. | | | | |

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل استمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٢٤ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



الأدوار والمسؤوليات

تسهيلاً لاجراءات اعتماد إطار استمرارية خدمات تقنية المعلومات يوصى بأن تسند الإدارة العليا الأدوار والمسؤوليات حسب المقترح أدناه والذي يتبنى أفضل الممارسات في هذا المجال.

| جدول توزيع المسؤوليات | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|--|--|--|---|
| مدير استمرارية خدمات تقنية المعلومات | المهندس المعماري للمؤسسة/ محلل النظام | مسؤول أمن تقنية المعلومات | نظام المعلومات/ التطبيقات/ البرمجيات/ مدير قائد الفريق | البنية الأساسية/ تقنية المعلومات الداخلية/ مدير دعم تقنية المعلومات/ قائد الفريق | مدير تقنية المعلومات/ رئيس تقنية المعلومات | الممارسة الإدارية الأساسية |
| منفذ | يخطر | يستشار | | | مسؤول | ١. تحديد سياسة استمرارية خدمات تقنية المعلومات وأهدافها ونطاقها |
| منفذ | يخطر | يخطر | يستشار | يستشار | مسؤول | ٢. تحديث استراتيجية استمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| مسؤول | يستشار | يخطر | يخطر | | منفذ | ٣. تطوير وتنفيذ خطط الاستجابة لاستمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| مسؤول | | يستشار | يخطر | يخطر | منفذ | ٤. تفعيل وتطبيق خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات واختبارها ومراجعتها |
| منفذ | يستشار | يستشار | | | مسؤول | ٥. مراجعة خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات وتطويرها والحفاظ عليها |
| مسؤول | | يخطر | يستشار | يستشار | منفذ | ٦. إجراء تدريبات خطة استمرارية خدمات تقنية المعلومات |
| منفذ | | يستشار | يستشار | مسؤول | | ٧. إدارة وتنظيم النسخ الاحتياطية |
| مسؤول | | | | منفذ | يستشار | ٨. إجراء مراجعة ما بعد استئناف الخدمات. |



معلومات استرشادية

لبناء خطة ناجحة لاسترداد خدمات تقنية المعلومات بعد الكوارث يوصى بتطوير واعداد إطار سهل الاستخدام والتنفيذ مع احتوائه على الحد الأدنى من التفاصيل لدعم تشغيله. ويمكن الاسترشاد بالقائمة أدناه كحد أدنى للعناصر التي يجب مراعاتها وتضمينها عند بناء واعداد خطة لاسترداد خدمات تقنية المعلومات كالآتي:

- الموظفين الأساسيين المسؤولين عن استرداد خدمات تقنية المعلومات بعد الكوارث
- مخطط كامل للبنية الأساسية الحالية لتقنية المعلومات
- قوائم بيانات الاتصال بالموظفين (مثل الأسماء والعناوين)
- إجراءات حفظ السجلات في حالات الطوارئ
- اتفاقيات وعقود الموردين
- قوائم بيانات الاتصال بمقدمي الخدمة الحاليين وتفاصيل الخدمات والاتفاقيات/ التوقعات المتعلقة بالخدمة
- عمليات واجراءات الاختبار والصيانة
- قوائم التحقق من استعادة جميع عناصر البنية الأساسية لتقنية المعلومات
- رسائل الاتصال المعدة سلفاً مثل الإصدارات الإعلامية ورسائل البريد الإلكتروني
- الدعم المالي

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل إستمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٢٦ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |



المراجع

- إطار عمل كوبيت COBIT 5 - جمعية التدقيق والرقابة على نظم المعلومات ISACA
إصدارات المعهد القومي الأمريكي للمعايير والتقانة NIST
المعيار الدولي أيزو 22301 - معيار استمرارية الأعمال
المعيار البريطاني BS 25999:2007 - معيار استمرارية الأعمال
ISO /IEC 27031 - تقنية المعلومات - تقنيات الأمن - المبادئ التوجيهية لاستعداد تقنية المعلومات لاستمرارية الأعمال
ISO /IEC 20000 - 6.3 إدارة استمرارية الخدمة وتوافرها
ISO/IEC 27002:2011 - إدارة استمرارية الأعمال
ITIL V3 2011 - تصميم الخدمة، 4.6 إدارة استمرارية تقنية المعلومات

| | | | | | | |
|--------|---------------|---------|-----------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| الصفحة | تاريخ الاصدار | الإصدار | GS_F3_IT_Services_Continuty | إطار عمل إستمرارية خدمات تقنية المعلومات | قطاع الحوكمة والمواصفات | هيئة تقنية المعلومات |
| ٢٧ | ٢٠١٨ | 1.04 | | | | |