

خطة استمرارية الأعمال بجامعة شقراء

الإصدار	١
التاريخ	٢٠٢٣
نوع الوثيقة	خطة
تصنيف الوثيقة	عام
رقم الوثيقة	

لجنة الإعداد:

م	الإعداد	الجهة	العمل
١	د. يوسف بن عطية القرشي	مستشار الشؤون الفنية بوكالة الجامعة	إنشاء وتدقيق
٢	أ. محمد سليمان الثبيتي	مدير ادارة المخاطر	مراجعة وتحديث
٣	د. بدر بن صالح المحيميد	وكيل الجامعة المكلف	اعتماد الوثيقة
٤	اللجنة الدائمة لإدارة المخاطر ومتابعة سير الاعمال بالجامعة	اللجنة الدائمة لإدارة المخاطر ومتابعة سير الاعمال بالجامعة	المصادقة على الوثيقة

سجل مراقبة التغيير والموافقة على الوثيقة :

الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع	المسؤولية	التاريخ	النسخة

سجل مراقبة الوثيقة :

رقم الاصدار	رقم الصفحة	البند الذي تم تعديله	تفاصيل التعديل

قائمة المحتويات:

١	مقدمة الخطة:	١
١,١	الهدف من الخطة:	١,١
١,٢	ملخص الخطة:	١,٢
٢	معلومات ومسؤوليات مدير وحدة العمل:	٢
٢,١	تفاصيل الاتصال:	٢,١
٢,٢	المسؤوليات:	٢,٢
٣	إجراءات تفعيل الخطة:	٣
٣,١	إجراءات إعلان حالة الانقطاع:	٣,١
٣,٢	السيناريوهات:	٣,٢
٤	عمليات وحدة العمل:	٤
٤,١	العمليات التي سيتم القيام بها:	٤,١
٥	عدم توافر أنظمة تقنية المعلومات:	٥
٥,١	قائمة العمليات البديلة:	٥,١
٦	متطلبات الموارد:	٦
٦,١	المعدات والموارد الأخرى:	٦,١
٦,٢	الموارد البشرية:	٦,٢
٦,٣	الحد الأدنى لأهداف استمرارية الأعمال:	٦,٣
٦,٤	السجلات الحيوية:	٦,٤
٦,٥	الأنظمة التقنية الحرجة:	٦,٥
٧	قوائم جهات الاتصال:	٧
٧,١	قائمة جهات الاتصال الداخلية:	٧,١
٧,٢	قائمة جهات الاتصال الخارجية:	٧,٢
٨	موقع استمرارية الأعمال:	٨
٨,١	الموقع البديل:	٨,١
٩	الاختصارات:	٩
١٠	المصطلحات والتعريفات:	١٠

مقدمة الخطة:

إن استمرارية الأعمال هو نشاط تقوم به جامعة شقراء للتأكد والحفاظ على استمرارية الخدمات الهامة لجميع الجهات بالجامعة وافراد المجتمع وكافة الجهات التي تستفيد من الخدمات التي تقدمها جامعة شقراء. مما يتيح للجميع القيام وبوظائفهم بدون انقطاع. وعليه فإن مصطلح استمرارية الأعمال ليس مخطط يتم تنفيذه وقت وقوع الحوادث والكوارث بل هو نشاط دائم يضمن الحفاظ على سير الاعمال وتقديم الخدمات اليومية بشكل متواصل في كافة الظروف، فعليه يجب اتخاذ تدابير لازمة ومعايير واضحة المعالم وتطوير السياسات الدامعة لضمان استمرارية الأعمال بدون انقطاع.

1,1 الهدف من الخطة :

تهدف خطة استمرارية الأعمال/ التعافي من الكوارث الى تقديم تفاصيل حول الأنشطة التي سيقوم بها فريق استرجاع الأعمال في وحدة العمل وتحديد الموارد المطلوبة لأداء تلك المهام خلال الحادث. كما تفصيل هذه الخطة الإجراءات البديلة للعمليات الهامة والحرحة والتي سيتم اتباعها في حالة عدم توافر مرافق تقنية المعلومات خلال حادث الانقطاع.

1,2 ملخص الخطة :

توضح خطة استمرارية الأعمال/ التعافي من الكوارث ما يلي:

- الأنشطة التي سيقوم بها فريق استمرارية الأعمال في وحدة العمل المعنية حسب السيناريوهات المتنوعة المذكورة في الوثيقة،
- تفاصيل الموارد المطلوبة لدعم العمليات خلال سيناريو الحادث،
- العمليات البديلة التي سيتبعها وحدة العمل لمواصلة العمليات الحرجة في حالة عدم توافر أنظمة تقنية المعلومات.

تم تنظيم خطة استمرارية الأعمال/ التعافي من الكوارث في الجدول التالي، الذي يقدم وصفاً موجزاً لمحتويات كل قسم:

م	أقسام الخطة	الوصف	القسم ذو العلاقة من وثيقة تقييم أثر انقطاع الأعمال
1	مقدمة الخطة	يقدم هذا القسم مقدمة عن الخطة وملخصاً للنهج الذي تم اتبعه لتحليل أثر الأعمال وتطوير الخطة.	إرشادات تحليل أثر انقطاع أعمال الجامعة
2	معلومات ومسؤوليات مدير وحدة العمل	يقدم هذا القسم تفاصيل الاتصال ومسؤوليات مدير عام وحدة العمل.	2. معلومات الإدارة/وحدة العمل
3	إجراءات تفعيل الخطة	يلخص هذا القسم إجراءات إعلان حالة الكوارث، بالإضافة إلى ذلك، يحدد هذا القسم السيناريو الذي سيتم مراعاته أثناء إلغاء تفعيل الخطة.	-
4	عمليات الأقسام	يحدد هذا القسم الإجراءات التي يجب القيام بها في حالة انقطاع اعمال الأقسام.	5.تقييم أثر انقطاع الأعمال
5	عدم توافر أنظمة تقنية المعلومات	يحدد هذا القسم الإجراءات التي يجب القيام بها في حالة عدم توافر نظام تقنية المعلومات.	6. إجراءات العمل اليدوية (البديلة) للعمليات/ الخدمة
6	متطلبات الموارد	يُقدم هذا القسم تفاصيل حول الحد الأدنى للموارد المطلوبة لأداء العمليات الهامة خلال الكوارث (مثل البرمجيات والأجهزة والموارد الأخرى)	7.استرجاع الأعمال المتراكمة
			8. تخطيط الموارد البشرية
			11.المتطلبات التشغيلية /الموارد
			12. السجلات الحيوية
7	قوائم جهات الاتصال	يحدد هذا القسم بيانات اتصال الجهات الداخلية والخارجية اللازمة لإتمام سير العمليات.	9. التبعية الداخلية
			10. التبعية الخارجية
8	موقع الأعمال استمرارية	يحدد هذا القسم تفاصيل موقع استمرارية الأعمال (الموقع البديل).	-
9	المصطلحات والتعريفات	المصطلحات المستخدمة في هذه الوثيقة وتعريفاتها	-

٢. معلومات ومسؤوليات مدير وحدة العمل:

٢,١ تفاصيل الاتصال:

المسمى الوظيفي	الاسم	رقم جوال	البريد الإلكتروني
مدير إدارة المخاطر	أ. محمد بن سليمان الثبيتي		

٢,٢ المسؤوليات:

يحدد الجدول أعلاه بيانات مدير وحدة العمل الذي سيتحمل مسؤولية جميع أنشطة استمرارية العمليات خلال حادث الانقطاع. سيكون المدير العام مسؤولاً عن قائمة الأنشطة التالية:

- قبل انقطاع الأعمال:

- التأكد من مشاركة موظفي وحدة العمل في عمليات فحص خطة استمرارية الأعمال المعدة.
- التنسيق مع مسؤول إدارة استمرارية الأعمال لعمل مراجعة دورية لخطة استمرارية الأعمال الخاصة بوحدة العمل.

- خلال انقطاع الاعمال:

- تحديد طبيعة الانقطاع.
- تفعيل خطة استمرارية الأعمال لوحدة العمل بالاعتماد على طبيعة الأثر للحادثة وبناءً على التعليمات من اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال.
- التواصل مع الجهات الداخلية والخارجية كما هو موضح بخطة التواصل لإخطارهم بالانقطاع.
- التأكد من ان مسؤوليات الموظفين يتم تطبيقها خلال الأزمة لاسترجاع العمليات بناءً على الخطة.
- التأكد من استرجاع العمليات خلال الوقت المستهدف للاسترجاع كما هو موضح بهذه الخطة.
- إخطار اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال بالتحديثات المستمرة لعملية استرجاع العمليات.
- التأكد من كفاءة استرجاع العمليات ضمن الإطار الزمني المحدد (الوقت المستهدف للاسترجاع والحد الأدنى لأهداف استمرارية الأعمال).
- إدارة إجراءات استرجاع العمليات خلال فترة الانقطاع حتى العودة الى الوضع الطبيعي.

- بعد الأزمة:

- توثيق الدروس المستفادة بعد الرجوع الى الوضع الطبيعي.
- بناءً على الدروس المستفادة، وبالتنسيق مع الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال يتم مراجعة وتحديث خطة استمرارية الأعمال.
- تطبيق ضوابط وقائية وتصحيحية بحسب إرشادات الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال بناءً على توجيهات اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال.

٣. إجراءات تفعيل الخطة:

٣,١ إجراءات إعلان حالة الانقطاع:

- فيما يلي الإجراءات الرئيسية التي يجب اتباعها عند حدوث الانقطاع:
١. يتواصل مدير وحدة العمل مع الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال للتبليغ عن حادث الانقطاع.
 ٢. يقوم مدير وحدة العمل بتنفيذ أنشطة استمرارية الأعمال/ التعافي من الكوارث للعمليات الحرجة.
 ٣. يقوم مدير وحدة العمل/ القسم بتحديد وقت استرجاع الأعمال المتوقع استناداً الى خطة استمرارية الأعمال بالإضافة إلى توفير معلومات حول توافر تقنية المعلومات للعمليات على مستوى الوحدة.
 ٤. استناداً إلى طبيعة التأثير والتفاصيل الواردة في خطة استمرارية الأعمال، سيقوم مدير وحدة العمل باتباع خطة الاستجابة المناسبة وفقاً للسيناريوهات الواردة بالتفصيل في هذه الخطة.

٣,٢ السيناريوهات:

سيتم مراعاة السيناريوهات التالية من جانب مدير وحدة العمل أثناء تفعيل الخطة.

٣,٢,١ السيناريو الاول: عدم توافر الأنظمة تقنية المعلومات:

م	تأثير حادث الانقطاع	الاستجابة من جانب فريق استمرارية الأعمال
١	عدم توافر تقنية المعلومات	إذا كان وقت استرجاع الأعمال أكثر من الوقت المستهدف للاسترجاع، ففي هذه الحالة يتم الشروع في تنفيذ العمليات (اليديوية) البديلة على النحو الوارد في القسم ٥ . ولا سيتم الانتظار لحين توافر أنظمة تقنية المعلومات وأداء العمليات الحيوية على النحو الوارد في القسم ٤.

٣,٢,٢ السيناريو الثاني: عدم توافر الأشخاص:

م	تأثير حادث الانقطاع	الاستجابة من جانب فريق استمرارية الأعمال
١	عدم توافر موظفي الأقسام	سيتم استرجاع العمليات حسب أولويتها بناء على تحليل تأثير الأعمال في الجزء رقم ٤ الذي سيتم تفصيله لاحقاً. استدعاء الموظفين الاحتياطيين حسب الجدول الواردة في القسم 6.
٢	عدم توافر الموردين الأساسيين	تأكيد على إلزام الموردين الحرجين باتفاقيات مستوى خدمة بحسب القسم 7.

٣,٢,٣ السيناريو الثالث: عدم توافر السجلات الحيوية:

م	تأثير حادث الانقطاع	الاستجابة من جانب فريق استمرارية الأعمال
١	عدم توافر السجلات الحيوية	سيتم استرجاع العمليات حسب أولويتها بناء على تحليل تأثير الأعمال في الجزء رقم ٤ الذي سيتم تفصيله لاحقاً. سيتم الاحتفاظ بنسخة من السجلات الحيوية الهامة وحمايتها على النحو الوارد في القسم 6.

٣,٢,٤ السيناريو الرابع: عدم توفر الموقع:

م	تأثير حادث الانقطاع	الاستجابة من جانب فريق استمرارية الأعمال
١	عدم توافر الموقع	سيتم استرجاع العمليات حسب أولويتها بناء على تحليل تأثير الأعمال في الجزء رقم ٤ الذي سيتم تفصيله لاحقاً. سيتم توفير موقع بديل لموظفي وحدة العمل على النحو الوارد في القسم 8.

٤. عمليات وحدة العمل:

٤,١ العمليات التي سيتم القيام بها :

سوف تعتمد العمليات التي سيتم استرجاعها في حالة الانقطاع على طول فترة حادث الانقطاع. استناداً على نتيجة تحليل أثر الأعمال، تم سرد الأنشطة التي سيتم القيام بها والمسؤوليات والموارد الأخرى المطلوبة لأداء كل نشاط من هذه الأنشطة في هذا القسم. (يجب مطابقة المعلومات المذكورة في هذا القسم مع المعلومات المذكورة في القسم ٥. تقييم أثر انقطاع الأعمال من وثيقة تقييم أثر انقطاع الأعمال بحيث يتم ترتيب العمليات من الأهم في الاسترجاع إلى الأقل أهمية)

م	الخدمة	العملية	الاعتمادية في التنفيذ "يدوية أو تقنية"	التقنيات والأنظمة المعتمد عليها	الاعتمادات الداخلية والخارجية	الوقت المستهدف للاسترجاع
١	مثال: قسم الرواتب - الموارد البشرية	مثال: كشف رواتب	تقنية	نظام إدارة الموارد المؤسسية	الإدارة المالية الجامعة المزودة لنظام إدارة الموارد المؤسسية	٦٠ ساعة

٥. عدم توافر أنظمة تقنية المعلومات :

تم تحديد الإجراءات البديلة للعمليات الحرجة التي ينبغي القيام بها يدوياً في حال عدم توافر أنظمة تقنية المعلومات للعمليات الأساسية في حال انقطاعها لفترة أكثر من الوقت المستهدف للاسترجاع المحدد لهذه الأعمال. وبالتالي سيتم الاعتماد على الإجراءات البديلة بدلاً من العمليات الرئيسية باستخدام التفاصيل المحددة في الأقسام التالية.

٥,١ قائمة العمليات البديلة:

(يجب مطابقة المعلومات المذكورة في هذا القسم مع المعلومات المذكورة في القسم ٦. إجراءات العمل اليدوية (البديلة) للعمليات/ الخدمة من وثيقة تقييم أثر انقطاع الأعمال بحيث يتم ترتيب العمليات من الأهم في الاسترجاع إلى الأقل أهمية)

م	الخدمة	العملية	التقنيات والأنظمة المعتمد عليها	الاعتمادات الداخلية والخارجية	الإجراءات البديلة	الوقت المستهدف للاسترجاع
١	مثال: قسم الرواتب - الموارد البشرية	مثال: كشف رواتب	نظام إدارة الموارد المؤسسية	الإدارة المالية الجامعة المزودة لنظام إدارة الموارد المؤسسية	الاعتماد على كشف رواتب الشهر السابق	٦٠ ساعة

٦. متطلبات الموارد:

تم تحديد الحد الأدنى لمتطلبات الموارد المطلوبة لأداء العمليات الهامة والحيوية خلال فترة الحادث استنادًا إلى المدخلات من مسؤولي العمليات خلال مرحلة تحليل تأثير الأعمال وتم سردها في الجدول أدناه. سوف يتوافر الحد الأدنى لهذه الموارد في الموقع البديل لاستخدامها من جانب فريق استرجاع الأعمال.

٦,١ المعدات والموارد الأخرى :

يوضح الجدول التالي الموارد اللازمة لإتمام العمليات.
الجدول:

(يجب مطابقة المعلومات المذكورة في هذا القسم مع المعلومات المذكورة في القسم ١١. المتطلبات التشغيلية/الموارد - جدول ١,١. متطلبات المعدات والموارد الأخرى من وثيقة تقييم أثر انقطاع الأعمال)

الخدمة	العملية	المعدات والموارد الأخرى
قسم الرواتب-الموارد البشرية	كشف رواتب	٤ أجهزة حاسوب محمول، طابعة، هاتف أرضي

٦,٢ الموارد البشرية :

(يجب مطابقة المعلومات المذكورة في هذا القسم مع المعلومات المذكورة في القسم ٨. تخطيط الموارد البشرية من وثيقة تقييم أثر انقطاع الأعمال)

الاسم	رقم جوال والبريد الإلكتروني	اسم البديل	رقم جوال والبريد الإلكتروني
خالد كامل	٩٦٦١٢٣٤٥٦٧ example@example.com	حمد محمد	٩٦٦١٢٣٤٥٦٧ example@example.com

٦,٣ الحد الأدنى لأهداف استمرارية الأعمال :

يوضح الجدول التالي الحد الأدنى لأهداف استمرارية الأعمال المحددة. (يجب مطابقة المعلومات المذكورة في هذا القسم مع المعلومات المذكورة في القسم ٧.٧ استرجاع الأعمال المتراكمة من وثيقة تقييم أثر انقطاع الأعمال)

م	العملية	الوقت المستهدف للاسترجاع	نصف ساعة - ٤ ساعات	٨ ساعات - ٢٤ ساعة	٤٨ ساعة - ٧٢ ساعة	أسبوع	أسبوعين	شهر	إجمالي عدد الموظفين
١	كشف رواتب	٦٠ ساعة	٠	٠	٢ موظفين	٢ موظفين	٣ موظفين	٤ موظفين	٤

٦,٤ السجلات الحيوية :

يوضح الجدول التالي المتطلبات الالكترونية و/ أو الورقية الهامة خلال حادث الانقطاع. والتي يجب عمل نسخ بديلة يسهل الوصول إليها في حال الانقطاع:
(يجب مطابقة المعلومات المذكورة في هذا القسم مع المعلومات المذكورة في القسم ١٢.١ السجلات الحيوية من وثيقة تقييم أثر انقطاع الأعمال)

البيانات / الوثائق	النوع (ورقي، قاعدة بيانات، ملف مشترك، وغيرها)
كشف رواتب الشهر السابق	ملف مشترك لقسم الرواتب

٦,٥ الأنظمة التقنية الحرجة:

يوضح هذا القسم تصنيف الأهمية والوقت المستهدف لاستعادته العملية (RTO) بالتفصيل لكل تطبيق مستخدم في وحدة العمل:
(يجب مطابقة المعلومات المذكورة في هذا القسم مع المعلومات المذكورة في القسم ١١. المتطلبات التشغيلية/الموارد الجدول ١١,٢. الوقت المستهدف لاستعادة النظام والجدول ١١,٣. النقطة المستهدفة لاسترجاع بيانات التطبيق/النظام من وثيقة تقييم أثر انقطاع الأعمال)

اسم النظام/التطبيق	الوقت المستهدف لاستعادة الأعمال (RTO)	النقطة المستهدفة لاسترجاع البيانات (RPO)
نظام إدارة الموارد المؤسسية	٧٢ ساعة	٢٤ ساعة

٧. قوائم جهات الاتصال:

٧,١ قائمة جهات الاتصال الداخلية:

يوضح الجدول التالي جهات الاتصال الداخلية الهامة خلال حادث الانقطاع بالإضافة إلى تفاصيل بيانات الاتصال الخاصة بهم:
(يجب مطابقة المعلومات المذكورة في هذا القسم مع المعلومات المذكورة في القسم ٩. التبعيات الداخلية من وثيقة تقييم أثر انقطاع الأعمال)

وحدة العمل	اسم (أسماء) جهة الاتصال بالطرف الآخر	رقم هاتف الطرف الآخر
الإدارة المالية	مدير الإدارة - عبدالله سعد	٩٦٦١٢٣٤٥٦٧

٧,٢ قائمة جهات الاتصال الخارجية:

يجب ان تضمن الجامعة وجود اتفاقيات مع الموردين وتحديد مستوى الخدمة المقدمة بما يتلاءم مع متطلبات استمرارية الأعمال في الجامعة.
يوضح الجدول التالي العلاقات الخارجية الهامة خلال حادث الانقطاع ومعلومات التواصل التي تم الحصول عليها من موظفي وحدة العمل للموردين على افتراض انها صحيحة ومحدثة.
(يجب مطابقة المعلومات المذكورة في هذا القسم مع المعلومات المذكورة في القسم ١٠. التبعيات الخارجية من وثيقة تقييم أثر انقطاع الأعمال)

الجهة الخارجية	اسم (أسماء) جهة الاتصال بالطرف الآخر	رقم هاتف الطرف الآخر
الجامعة المزودة لنظام إدارة الموارد المؤسسية	مسؤول الصيانة - عيسى علي	٩٦٦١٢٣٤٥٦٧

٨. موقع استمرارية الأعمال:

٨,١ الموقع البديل :

تم تصميم هذه الخطة على افتراض ان الموقع الرئيسي والموقع البديل لم يتأثرا كلاهما بنفس الحادث.

وحدة العمل	الموقع البديل	تفاصيل الموقع
إدارة الموارد البشرية	العمل عن بعد	اعتماد سيناريو العمل عن بعد في حال عدم توفر موقع الإدارة

الاختصارات:

يقدم الجدول مرجعًا للاختصارات ومعانيها:

الاختصار	التعريف
BCM	إدارة استمرارية الأعمال
BIA	تقييم أثر انقطاع الأعمال
BS	المعيار البريطاني
CITC	هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
HR	الموارد البشرية
ICT	الاتصالات وتقنية المعلومات
ISO	المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)
MCIT	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
NFPA	الرابطة الوطنية للحماية من الحرائق
NRU	وحدة المخاطر الوطنية
NTP	برنامج التحول الوطني
RA	تقييم المخاطر
RM	إدارة المخاطر
SPoF	نقاط التعطل بدون بديل

المصطلحات والتعريفات:

يقدم الجدول مرجعًا للمصطلحات والتعريفات:

المصطلح	الوصف
مصفوفة الصلاحيات (Authority Matrix)	هي قائمة أو جدول يحدد الصلاحيات الممنوحة للأطراف المختلفة في الجامعة سواء كانت صلاحيات مالية أو إدارية أو تشغيلية. كما يبين نوع الصلاحية الممنوحة سواء كانت إعداد أو مراجعة أو اعتماد. عملية الإدارة والحوكمة المستمرة بدعم من أعلى سلطة وتزويدها بالموارد المناسبة لتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال والحفاظ عليها. ويتضمن الآتي: -
برنامج استمرارية الأعمال (Business Continuity Management Program) BCM Program	1- إعداد إطار عمل لحوكمة إدارة استمرارية الأعمال 2- تقييم أثر انقطاع الأعمال وتقييم المخاطر 3- استراتيجيات استمرارية الأعمال وخطط الاستجابة والتعافي من الكوارث 4- تطبيق وتقييم فاعلية وكفاءة خطط وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال 5- مراجعة وتحسين إدارة استمرارية الأعمال التغيير الثقافي لإدارة استمرارية الأعمال
الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال (BCM Function)	الجهة المسؤولة عن الإدارة اليومية والمستمرة لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال والأنشطة المرتبطة به والمسؤولة عن إدارة العلاقة بين برنامج إدارة استمرارية الأعمال والإدارات المشاركة في أنشطة برنامج إدارة استمرارية الأعمال.
خارطة الطريق لتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال (BCM Implementation Roadmap)	الأنشطة والمبادرات التي تمّ تحديدها على المدى القصير والمتوسط والطويل فيما يتعلق بتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال في الجامعة.
سياسة إدارة استمرارية الأعمال (BCM Policy)	وثيقة تبين أهداف ومبادئ ونطاق عمل برنامج استمرارية الأعمال بالإضافة إلى مهام ومسؤوليات الأطراف المعنية.
متطلبات التعافي لإدارة استمرارية الأعمال (BCM Recovery Requirements)	الأطر الزمنية والموارد والقدرات اللازمة لمواصلة تقديم المنتجات والخدمات والعمليات والأنشطة ذات الأولوية بعد حدوث أي انقطاع. تتكون الأطر الزمنية من أهداف وقت التعافي وأهداف نقطة التعافي والحد الأقصى المسموح به للانقطاع.
اللجنة التوجيهية (BCM Steering Committee)	لجنة لإدارة استمرارية الأعمال من صانعي القرارات (مثل قادة الأعمال وخبراء التقنية وإدارة استمرارية الأعمال المكلفون بإعداد السياسة الاستراتيجية وقرارات تخطيط الاستمرارية للجامعة، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق جميع أهداف برنامج إدارة استمرارية الأعمال).
خطة استمرارية الأعمال (Business Continuity Plan)	المعلومات الموثقة التي توجه الجامعة للاستجابة في حالات انقطاع العمل واستئناف تقديم المنتجات والخدمات بما يتفق مع أهداف استمرارية الأعمال.
إدارة برنامج استمرارية الأعمال (Business Continuity Management)	قدرة الجامعة، أو الموظفين، أو النظام، أو شبكة الاتصالات أو النشاط أو العملية على استيعاب أثر انقطاع أو خسارة الأعمال والاستمرار في تقديم مستوى مقبول من الخدمة.
تقييم أثر انقطاع الأعمال (Business Impact Assessment)	عملية تحليل عمليات الأعمال والأنشطة والتأثير الذي قد يحدثه انقطاع الأعمال عليها.
تحسين الاستمرارية (Continual Improvement)	نشاط متكرر لتحسين الأداء.
أزمة (Crisis)	حالة يكون فيها مستوى عالٍ من عدم اليقين والتي تعطل الأنشطة الأساسية و/أو تتضرر بسببها مصداقية الجامعة وتتطلب إجراءات عاجلة.
خطة إدارة الأزمات (Crisis Management Plan)	تم تصميم خطة إدارة الأزمات لتجمع بين الأفراد الرئيسيين الذين لديهم السلطة والمهارات لتقييم الحادث في الوقت المناسب، وتفعيل هياكل الاستجابة المناسبة وفقاً لذلك.

المصطلح	الوصف
الاعتماد المتبادل (Interdependency)	وظيفة تعتمد على عوامل خارجية لتحقيق النتيجة المرجوة، مثل المهارات والتقنية.
حالة انقطاع (Disruptive Event)	حالة على مستوى الجامعة تعيق استمرارية الأعمال وتتطلب تطبيق تدابير روتينية.
المجالات (Domains)	المجالات الموجودة في الدليل الإرشادي لإدارة استمرارية أعمال الشركات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات والتي تساهم في النهج الشامل والمنظم لإدارة استمرارية الأعمال.
خطط الاستجابة للطوارئ (Emergency Response Plans)	تسهل خطة الاستجابة للطوارئ الاستجابة الفورية للحدث الذي يتعين فيه اتخاذ إجراءات لحماية الحياة، والحد من الإصابات ومنع تصاعد الضرر المادي.
التطبيق (Exercise)	عملية تقييم فاعلية وكفاءة خطط وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال المحددة من خلال تمارين المحاكاة والاختبار لتعزيز برنامج إدارة استمرارية الأعمال.
وظيفياً (Functionally)	الأنشطة المرتبطة بتنفيذ المهام الوظيفية ضمن برنامج استمرارية الأعمال وتشمل المسؤولية النهائية للحصول على الموافقات النهائية لمخرجات برنامج استمرارية الأعمال من اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال وعلى سبيل المثال لا الحصر الموافقة على نتائج أثر انقطاع الأعمال.
أعلى سلطة (Highest Authority)	من لهم الصلاحيات العليا في الجامعة والقطرة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية كمجلس إدارة أو لجنة منبثقة من مجلس الإدارة أو الرئيس التنفيذي للجامعة.
خطة التعافي من كوارث الاتصالات وتقنية المعلومات (ICT Disaster Recovery Plan)	الخطة والترتيبات التي توضح بالتفصيل الأنشطة المتعلقة بالتعافي واستئناف عمل أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات وتطبيقاتها والبنية التحتية ذات الصلة.
الشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات (ICT Licensed Organization)	الشركات الحاصلة والحاملة لرخصة سارية في خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، صادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
موارد ومنتجات وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات (Communication and Information Resources, Products Technology and Services)	الموارد والمنتجات والخدمات الخاصة بالاتصالات وتقنية المعلومات المقدمة من الجامعة، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف الجامعة ومهامها على النحو المحدد في استراتيجيتها.
التأثير (Impact)	تأثير وعواقب أحداث المخاطر إذا وقعت.
حادثة (Incident)	موقف يمكن أن يؤدي إلى انقطاع أو خسارة أو حالة طوارئ أو أزمة.
خطة الاستجابة للحوادث (Incident Response Plan)	تمكن خطة الاستجابة للحوادث الجامعة من إنشاء وتنفيذ وتحديث وإدارة عملية إدارة الحوادث من أجل الاستجابة للحوادث التي قد تتسبب في انقطاع عملياتها.
الاتصالات وتقنية المعلومات (Information and Communications Technology)	مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد التقنية المستخدمة لنقل المعلومات أو تخزينها أو إنشائها أو مشاركتها أو تبادلها.
متعدد التخصصات (Interdisciplinary)	الجمع أو إشراك اثنين أو أكثر من التخصصات لتشكيل نهج متكامل يعتمد على فرعين مختلفين أو أكثر من المعرفة في الجامعة.
الطرف المهتم / الطرف المعني / صاحب العلاقة (Stakeholder)	فرد أو مجموعة لها مصلحة في أداء أو نجاح شركة، مثل العملاء والشركاء والموظفين والمساهمين والملوك والمجتمع المحلي وأول المستجيبين والحكومة والجهات التنظيمية.
المملكة (Kingdom)	المملكة العربية السعودية.
الممارسة الرائدة (Leading Practice)	الممارسة الرائدة هي طريقة أو تقنية تم قبولها بشكل عام عوضاً عن البدائل الأخرى لأنها تحقق نتائج أصبحت بمثابة طريقة قياسية لتنفيذ الأشياء، مثل آيزو ٢٢٣٠١.
أقصى مدة انقطاع مقبولة (Maximum Acceptable Outage)	الوقت المستغرق حتى تصبح الآثار السلبية، الناشئة نتيجة عدم تقديم منتج / خدمة أو أداء نشاط، غير مقبولة.
الهدف (Objective)	هدف شامل يتوافق مع السياسة التي تضعها الجامعة لنفسها.

المصطلح	الوصف
تشغيلي (Operational)	مستوى يتألف من وظيفة إدارة استمرارية الأعمال والوظائف ذات الصلة التي تحكم المهام والأنشطة المطلوب تنفيذها من خلال ربط الأهداف والغايات الاستراتيجية بالأهداف والغايات التكتيكية.
الإدارات المشاركة (Participating Business Units)	وحدات الأعمال التي تقدم مدخلات في الخطط والإجراءات والمهام والأنشطة المرتبطة بنطاق برنامج إدارة استمرارية الأعمال.
العملية (Process)	مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.
نقطة التعافي المستهدفة (Recovery Point Objective)	النقطة التي يجب عندها استعادة المعلومات المستخدمة في النشاط لتمكين النشاط من العمل عند الاستئناف.
وقت التعافي المستهدف (Recovery Time Objective)	الفترة الزمنية التي تعقب الحادثة التي يجب خلالها استئناف منتج أو خدمة، أو استئناف النشاط، أو تعافي الموارد.
تنظيمي (Regulatory)	مصطلح مشابه لمصطلح قانوني أو تشريعي ولكن عادة ما تكون قواعد تفرضها الجهة التنظيمية وليس من خلال التشريعات الحكومية المباشرة.
الصمود (Resilience)	قدرة الجامعة على استيعاب عدم القدرة على التنبؤ والتكيف معها، مع الاستمرار في تحقيق الأهداف التي تسعى لتحقيقها.
الموارد (Resources)	جميع الموظفين، والمهارات، والبنية التحتية للتقنية، والمنتجات، والخدمات، والمباني، والإمدادات، والمعلومات (سواء كانت إلكترونية أم لا) التي يجب أن تتوفر لدى الجامعة لاستخدامها، عند الحاجة، من أجل العمل وتحقيق أهدافها.
الاستجابة (Response)	رد الفعل على حادث أو حالة طوارئ لتقييم الضرر أو الأثر وللتأكد من مستوى الاحتواء ونشاط السيطرة اللازم.
الاستعادة (Restoration)	عملية التخطيط و/أو تنفيذ إجراءات إصلاح الأجهزة، ونقل الموقع الرئيسي ومحتوياته، والعودة إلى العمليات العادية في موقع التشغيل الدائم.
استئناف الأنشطة (Resumption)	عملية تخطيط و/أو تنفيذ إعادة بدء الأعمال والعمليات التجارية المحددة بعد الأزمة.
المخاطر (Risks)	حدث غير متوقع يمكن أن يؤثر على أهداف الجامعة إيجاباً أو سلباً.
تقييم المخاطر (Risk Assessment)	عملية رسمية لتحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومعالجتها لضمان إدارة المخاطر التي تواجهها الجامعة بشكل مناسب لتحقيق أهداف العمل في النهاية.
إدارة المخاطر (Risk Management)	إدارة المخاطر هي تحديد المخاطر وتقييمها وترتيب أولوياتها بتبنيها استخدام منسق وإقتصادي للموارد لتقليل احتمالية أو تأثير الأحداث السلبية أو مراقبتها أو التحكم فيها أو لتحقيق أقصى قدر ممكن من الفرص.
الإدارة العليا (Senior Management)	أعلى مستوى للمدراء في الجامعة، مباشرة تحت الهياكل القيادية العليا للجامعة.
استراتيجي (Strategic)	مستوى يتألف من أعلى سلطة وموظفين تابعين يتخذون قرارات تتفق مع استراتيجية الجامعة لتوجيه برنامج إدارة استمرارية الأعمال والإشراف عليه.
الاستدامة (Sustainability)	تتكون الاستدامة من عدة مستويات وتتضمن ثقافة الاستمرارية في الجامعة ومبادرات التدريب والتوعية.
تكتيكي (Tactical)	مستوى يتكون من الأفراد والفرق المشاركة في تنفيذ الأنشطة والمهام اليومية التي تساهم في الإدارة والفاعلية المستمرة لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال.
التحديات (Threats)	سبب محتمل لحادث غير مرغوب فيه يمكن أن يتسبب في ضرر للجامعة.
سلسلة القيم (Value Chain)	سلسلة القيمة هي نماذج تصف النطاق الأشمل للأنشطة اللازمة لإنشاء منتج أو خدمة. وتشمل المساهمين والمطورين ومقدمي الخدمات والمستخدمين النهائيين في البنية التحتية غير النشطة/النشطة.
سفراء برنامج استمرارية الأعمال (BCM champions)	ممثلو الإدارات والأقسام داخل الجامعة المشاركين في برنامج استمرارية الأعمال لتنسيق وتنفيذ الأنشطة والمهام المتعلقة بالبرنامج.



جامعة شقراء
Shaqra University

