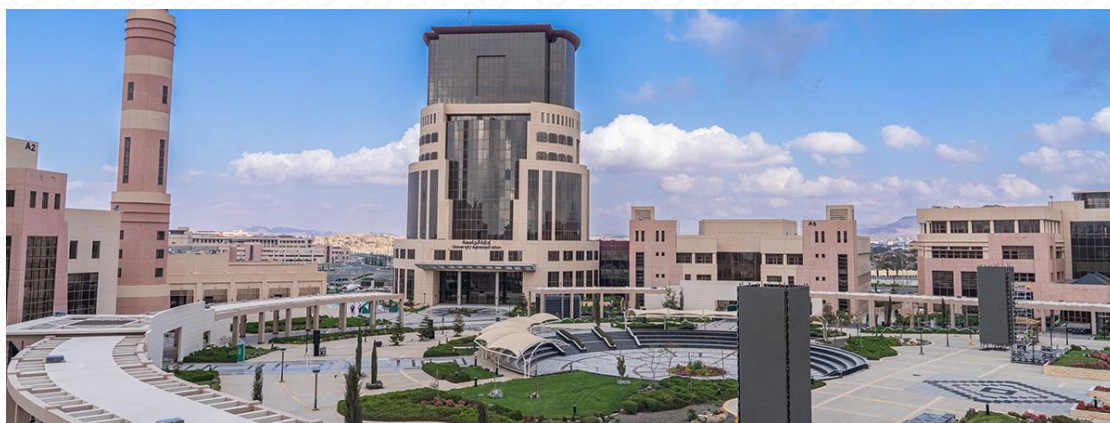




ملف

خطة استمرارية الأعمال



خطة استمرارية الأعمال بجامعة الملك خالد

رقم الإصدار

تاريخ الإصدار ٢٠٢٥/١/١

اعداد

اللجنة التنفيذية لاستمرارية الأعمال

1446/2024



سجل مراقبة التغيير والموافقة على الوثيقة

الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع	المسؤولية	التاريخ	النسخة

سجل مراقبة الوثيقة

رقم الإصدار	رقم الصفحة	البند الذي تم تعديله	تفاصيل التعديل

الفهرس :

م	العنوان	الصفحة
١	الفهرس	٤
٢	المصطلحات والتعريفات	٥
٣	جدول الاختصارات	٨
٤	المقدمة	٩
٥	الغرض والهدف من الخطة	١٠
٦	الأهداف الاستراتيجية	١١
٧	نطاق العمل	١١
٨	منهجية واطار استمرارية الاعمال	١٢
٩	استراتيجية استمرارية الأعمال	١٣
١٠	استراتيجية التعافي من الكوارث	١٤
١١	استراتيجية استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث	١٤
١٢	استعادة العمل واستئناف النشاطات بالوضع الطبيعي	١٥
١٣	تقييم الوضع وتحديد الخيارات	١٦
١٤	إجراءات العمل الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال	١٧
١٥	تفعيل خطة استمرارية الاعمال	٢٤
١٦	تحليل أثر انقطاع الأعمال في الجامعة	٢٧
١٧	متطلبات استعادة العمليات	٢٨
١٨	خطط استمرارية الأعمال في الجامعة	٢٩
١٩	إجراءات اعلان حالة الانقطاع	٣٥
٢٠	السيناريوهات	٣٨
٢١	الاختبارات	٤٣
٢٢	الجدول الزمني والخطة الزمنية لاجراء الاختبارات وعمليات الأقسام	٤٧
٢٣	مصفوفة اثر انقطاع الأعمال في الجامعة	٤٧
٢٤	العمليات والإجراءات الداخلية والخارجية في الجامعة وفقا لسجل تحليل اثر انقطاع الاعمال	٥٠
٢٥	الأخطار الخارجية والتهديدات الداخلية التي تهدد استمرارية الأعمال	٥٢
٢٦	الإجراءات البديلة	٥٣
٢٧	متطلبات الموارد	٥٣
٢٨	المراجع	٥٦

المصطلحات والتعريفات:

يقدم الجدول مرجعاً للمصطلحات والتعريفات:

المصطلح	التعريف
مصفوفة الصلاحيات (Authority Matrix)	هي قائمة أو جدول يحدد الصلاحيات الممنوحة للأطراف المختلفة في الشركة سواء كانت صلاحيات مالية أو إدارية أو تشغيلية. كما يبين نوع الصلاحية الممنوحة سواء كانت إعداد أو مراجعة أو اعتماد.
برنامج استمرارية الأعمال (Business Continuity Management Program) BCM Program	عملية الإدارة والحوكمة المستمرة بدعم من أعلى سلطة وتزويدها بالموارد المناسبة لتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال والحفاظ عليها. ويتضمن الآتي: - إعداد إطار عمل لحوكمة إدارة استمرارية الأعمال تقييم أثر انقطاع الأعمال وتقييم المخاطر استراتيجيات استمرارية الأعمال وخطط الاستجابة والتعافي من الكوارث تطبيق وتقييم فاعلية وكفاءة خطط وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال 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 تم تحديدها على المدى القصير والمتوسط والطويل فيما يتعلق بتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال في الشركة.
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 للشركة، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق جميع أهداف برنامج إدارة استمرارية الأعمال).
خطة استمرارية الأعمال (Business Continuity Plan)	المعلومات الموثقة التي توجه الشركة للاستجابة في حالات انقطاع العمل واستئناف تقديم المنتجات والخدمات بما يتفق مع أهداف استمرارية الأعمال.
إدارة برنامج استمرارية الأعمال (Business Continuity Management)	قدرة الشركة 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 تتعطل الأنشطة الأساسية و/أو تتضرر بسببها مصداقية الشركة 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.
الإدارات الهامة والعمليات الحرجة Key Departments & Critical Processes)	وحدة أو إدارة أو قسم أو عملية داخل الشركة تساعد على تمكين استمرارية موارد الاتصالات وتقنية المعلومات ومنتجاتها وخدماتها والمساهمة في تعافي خدمات الشركة.
الاعتماد المتبادل (Interdependency)	وظيفة تعتمد على عوامل خارجية لتحقيق النتيجة المرجوة، مثل المهارات والتقنية.
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.

تسهل خطة الاستجابة للطوارئ الاستجابة الفورية للحادث الذي يتعين فيه اتخاذ إجراءات لحماية الحياة، والحد من الإصابات ومنع تصاعد الضرر المادي.	خطة الاستجابة للطوارئ (Emergency Response Plans)
عملية تقييم فاعلية وكفاءة خطط وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال المحددة من خلال تمارين المحاكاة والاختبار لتعزيز برنامج إدارة استمرارية الأعمال.	التطبيق (Exercise)
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.	وظيفيًا (Functionally)
من لهم الصلاحيات العليا في الشركة والقطرة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية كمجلس إدارة أو لجنة منبثقة من مجلس الإدارة أو الرئيس التنفيذي للشركة.	أعلى سلطة (Highest Authority)
الخطة والترتيبات التي توضح بالتفصيل الأنشطة المتعلقة بالتعافي واستئناف عمل أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات وتطبيقاتها والبنية التحتية ذات الصلة.	خطة التعافي من كوارث الاتصالات وتقنية المعلومات (ICT Disaster Recovery Plan)
الشركات الحاصلة والحاملة لرخصة سارية في خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، صادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.	الشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات (ICT Licensed Organization)
الموارد والمنتجات والخدمات الخاصة بالاتصالات وتقنية المعلومات المقدمة من الشركة، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف الشركة ومهامها على النحو المحدد في استراتيجيتها.	موارد ومنتجات وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات (Communication and Information Technology Resources, Products and Services)
تأثير وعواقب أحداث المخاطر إذا وقعت.	التأثير (Impact)
موقف يمكن أن يؤدي إلى انقطاع أو خسارة أو حالة طوارئ أو أزمة.	حادثة (Incident)
تمكن خطة الاستجابة للحوادث الشركة من إنشاء وتنفيذ وتحديث وإدارة عملية إدارة الحوادث من أجل الاستجابة للحوادث التي قد تتسبب في انقطاع عملياتها.	خطة الاستجابة للحوادث (Incident Response Plan)
مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد التقنية المستخدمة لنقل المعلومات أو تخزينها أو إنشائها أو مشاركتها أو تبادلها.	الاتصالات وتقنية المعلومات (Information and Communications Technology)
الجمع أو إشراك اثنين أو أكثر من التخصصات لتشكيل نهج متكامل يعتمد على فرعين مختلفين أو أكثر من المعرفة في الشركة.	متعدد التخصصات (Interdisciplinary)
فرد أو مجموعة لها مصلحة في أداء أو نجاح شركة، مثل العملاء والشركاء والموظفين والمساهمين والملوك والمجتمع المحلي وأول المستجيبين والحكومة والجهات التنظيمية.	الطرف المهم / الطرف المعني / صاحب العلاقة (Stakeholder)
الممارسة الرائدة هي طريقة أو تقنية تم قبولها بشكل عام عوضًا عن البدائل الأخرى لأنها تحقق نتائج أصبحت بمثابة طريقة قياسية لتنفيذ الأشياء، مثل أيزو ٢٢٣٠١.	الممارسة الرائدة (Leading Practice)
الوقت المستغرق حتى تصبح الآثار السلبية، الناشئة نتيجة عدم تقديم منتج / خدمة أو أداء نشاط، غير مقبولة.	أقصى مدة انقطاع مقبولة (Maximum Acceptable Outage)
هدف شامل يتوافق مع السياسة التي تضعها الشركة لنفسها.	الهدف (Objective)
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.	تشغيلي (Operational)
وحدات الأعمال التي تقدم تدخلات في الخطط والإجراءات والمهام والأنشطة المرتبطة بنطاق برنامج إدارة استمرارية الأعمال.	الإدارات المشاركة (Participating Business Units)
مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.	العملية (Process)
النقطة التي يجب عندها استعادة المعلومات المستخدمة في النشاط لتمكين النشاط من العمل عند الاستئناف.	نقطة التعافي المستهدفة (Recovery Point Objective)
الفترة الزمنية التي تعقب الحادثة التي يجب خلالها استئناف منتج أو خدمة، أو استئناف النشاط، أو تعافي الموارد.	وقت التعافي المستهدف (Recovery Time Objective)
مصطلح مشابه لمصطلح قانوني أو تشريعي ولكن عادة ما تكون قواعد تفرضها الجهة التنظيمية وليس من خلال التشريعات الحكومية المباشرة.	تنظيمي (Regulatory)
قدرة الشركة على استيعاب عدم القدرة على التنبؤ والتكيف معها، مع الاستمرار في تحقيق الأهداف التي تسعى لتحقيقها.	الصمود (Resilience)



الموارد (Resources)	جميع الموظفين، والمهارات، والبنية التحتية للتقنية، والمنتجات، والخدمات، والمباني، والإمدادات، والمعلومات (سواء كانت إلكترونية أم لا) التي يجب أن تتوفر لدى الشركة 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 الشركة إيجاباً أو سلباً.
تقييم المخاطر (Risk Assessment)	عملية رسمية لتحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومعالجتها لضمان إدارة المخاطر التي تواجهها الشركة بشكل مناسب لتحقيق أهداف العمل في النهاية.
إدارة المخاطر (Risk Management)	إدارة المخاطر هي تحديد المخاطر وتقييمها وترتيب أولوياتها يتبعها استخدام منسق واقتصادي 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 الشركة، مباشرة تحت الهياكل القيادية العليا للشركة.
استراتيجي (Strategic)	مستوى يتألف من أعلى سلطة وموظفين تابعين يتخذون قرارات تتفق مع استراتيجية الشركة لتوجيه برنامج إدارة استمرارية الأعمال والإشراف عليه.
الاستدامة (Sustainability)	تتكون الاستدامة من عدة مستويات وتتضمن ثقافة الاستمرارية في الشركة 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.
التهديدات (Threats)	سبب محتمل لحادث غير مرغوب فيه يمكن أن يتسبب في ضرر للشركة.
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)	ممثلي الإدارات والأقسام داخل الشركة المشاركين في برنامج استمرارية الأعمال لتنسيق وتنفيذ الأنشطة والمهام المتعلقة بالبرنامج.



جدول الاختصارات :

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

١. مقدمة الخطة :

من منطلق حرص جامعة الملك خالد على تحقيق أهدافها ودعم رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وتعزيزاً للموثوقية والاستمرارية للخدمات بشكل عام والخدمات الإلكترونية في الجامعة تم اعداد هذا الدليل الارشادي كتحسين لخطة استمرارية الاعمال بنسختها الأولى للتأكيد على أهمية تبني مبدأ استمرارية الأعمال نظراً إلى التغيرات السريعة والأحداث الحالية المحيطة بعمليات واعمال جامعة الملك خالد والتي من الممكن أن تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على استمرارية أعمالها، وتجربة المستفيدين منها. كما يهدف هذا الدليل على أن يكون مرجعاً لإدارات الجامعة والفرق العاملة لمساعدتها في زيادة مرونتها للاستجابة للأزمات واستعادة الخدمات بشكل مرن وسلس للمساهمة في استمرارية تقديم الخدمات بالمستوى المتفق عليه وتعزيزاً لاستقرار الأمن بجامعة الملك خالد

هذه الخطة تصف وتفصل الإجراءات والخطوات التي يجب اتباعها لاستعادة أو استكمال ومتابعة تشغيل الأنظمة والبنية التحتية بشكل امن في جامعة الملك خالد في حال لا قدر الله حدوث كوارث نتج عن توقف بعض أو كل الخدمات المقدمة في جامعة الملك خالد وتهدف للمحافظة على استمرارية تقديم الخدمات بالمستوى المتفق عليه

استمرارية الأعمال تعني القدرة على الحفاظ على العمليات الأكاديمية والإدارية الحيوية في ظروف غير طبيعية، مما يضمن تقديم التعليم والخدمات للطلاب والموظفين دون انقطاع. تعتبر الجامعات مركزاً حيويًا لتطوير المهارات والمعرفة، لذا فإن انهيار أي من أنشطتها الأساسية يمكن أن يؤثر سلبًا على المجتمع بأسره. وتكمن أهمية استمرارية الأعمال فيما يتعلق بالقدرة على الحفاظ على العمليات الحيوية والخدمات الأساسية في مواجهة الأزمات والكوارث، سواء كانت طبيعية (مثل الفيضانات أو الزلازل) أو غير طبيعية (مثل الأوبئة أو الهجمات السيبرانية). يساهم تطبيق استراتيجيات فعالة لاستمرارية الأعمال في الجامعة في تقليل المخاطر وتعزيز الثقة بين المواطنين والإدارة الحكومية.

ومع تزايد المخاطر والتحديات، يصبح من الضروري أن تضع جامعة الملك خالد استراتيجيات فعالة لاستمرارية الأعمال. من خلال تنفيذ خطط مدروسة وإجراءات واضحة، يمكن تحقيق استجابة سريعة وفعالة للأزمات، مما يساهم في تعزيز الاستقرار والرضا العام لدى منسوبي الجامعة.

٢- الغرض والهدف من الخطة :

- القدرة على تحمل التأثير السلبي مع المحافظة في نفس الوقت على الأنشطة الأكاديمية والبحثية والتقنية.
- تحديد التهديدات المحتملة على الجامعة والتأثيرات التي قد تسببها هذه التهديدات على الوظائف الحيوية
- تحديد الأنشطة اللازمة لهذه التهديدات بطريقة تحمي أصحاب المصلحة والخدمات والمستفيدين .
- تحديد السياسات والإجراءات للتعافي من الكوارث، بالإضافة لاسترجاع البنية التحتية ومنصات التشغيل
- الحساسة والهامة والتي تقوم بتقديم الخدمات الداعمة للأعمال الرئيسية والفرعية لجامعة الملك خالد.
- تقديم الإجراءات الموصى بتفعيلها وتطبيقها لضمان استمرارية الأعمال والخدمات والعمليات الرئيسية والهامة.
- ضمان جاهزية أنظمة المعلومات وسلامة وإتاحة المعلومات واستمرارية تقديمها في حال وقوع حوادث وكوارث لا قدر الله.
- المحافظة على قدرة جامعة الملك خالد على التعامل مع المخاطر الغير متوقعة والحد من احتمالية أو تأثير الانقطاع للخدمات
- استمرار الخدمات والعمليات الرئيسية وسلاسل الامداد في الجامعة.
- الاستعداد لحالات الانقطاع وسرعة الاستجابة لها والتعافي منها وتحسين ثقة أصحاب المصلحة.
- تحديد المتطلبات اللازمة للتعامل مع الأزمات والكوارث وتقليل احتمالية حدوثها أو تقليل أثرها.
- رفع القدرة والجاهزية للتعافي من الكوارث ومضاعفاتها ورفع مستوى التكامل بين جميع الإدارات في الجامعة وتعزيز الصمود والمرونة على مستوى الجامعة.
- تمكين جامعة الملك خالد من تفعيل خطط التواصل الإعلامية خلال الأزمات بشكل فعال.
- تطوير واختبار وتوثيق خطة متسقة وسهلة الفهم لمساعدة الإدارات بجامعة الملك خالد لاسترجاع الخدمات بأسرع وقت ممكن وبأكبر قدر من الفعالية وذلك عند حدوث غير المتوقع من الطوارئ والحوادث والكوارث التي قد ينتج عنها توقف بعض أو كل الخدمات.
- إن الحفاظ على أمن المعلومات يعتبر أولوية قصوى تحت كافة الظروف والأحوال، حتى في حالات الطوارئ بما يمنع الاستخدام الخاطئ للصلاحيات والمعلومات بشكل يضر بجامعة الملك خالد أو موظفيها فتسريب المعلومات قد يؤدي إلى نتائج أكثر سلبية من الحدث نفسه في بعض الحالات، لذلك لابد من حظر إفشاء المعلومات أو التعاطي مع وسائل الاعلام
- التأكد من فهم واستيعاب جميع موظفي الإدارات بجامعة الملك خالد لمهامهم وضرورتها في تطبيق خطة التعافي من الكوارث.
- ضمان امتثال وتوافق الخطة مع متطلبات سياسات التشغيل والإجراءات الخاصة بالمواصفات القياسية ISO 22301 و ٢٧٠٠١ ومع التوجهات الوطنية والاستراتيجية في الجامعة.
- إنشاء آلية تواصل بين جميع المعنيين في حال وقوع كوارث.
- ضمان الوصول للمعلومات والأصول والمرافق الضرورية لاسترجاع وتشغيل وتقديم الخدمات الهامة والحساسة



- التخلص من الاثار أو تقليل الأثر الناتج عن وقوع الكوارث وتقليل المخاطر بشكل عام للحد المقبول.

٣- الأهداف الاستراتيجية

- ١ - ضمان استمرارية التعليم
- وذلك من خلال توفير إطار عمل: يساعد الجامعة على الاستمرار في تقديم التعليم والخدمات الأكاديمية خلال الأزمات.
- تيسير التعلم عن بُعد وذلك بعد وضع استراتيجيات لضمان استمرار التعلم في ظروف غير طبيعية.
- ٢ - تعزيز القدرة على التعامل مع الأزمات
- تحديد المخاطر: تحليل المخاطر المحتملة التي قد تواجه الجامعات وتقييم تأثيرها.
- تطوير خطط استجابة: وضع إجراءات واضحة للتعامل مع الأزمات بكفاءة وفعالية.
- ٣ - تحسين الكفاءة التشغيلية
- تحسين إدارة الموارد: استخدام الموارد المتاحة بشكل فعال لتلبية احتياجات الجامعة.
- تسهيل التعاون: تعزيز التنسيق بين الأقسام المختلفة لضمان استجابة شاملة وفعالة.
- ٤ - تعزيز الثقة والسمعة
- بناء الثقة مع المجتمع: تعزيز الثقة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة من خلال توفير خدمات مستمرة.
- تحسين السمعة الأكاديمية: الحفاظ على سمعة الجامعة كمؤسسة تعليمية موثوقة.
- ٥ - الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية
- تلبية المتطلبات الحكومية: الالتزام بالمعايير والمتطلبات التي تفرضها الجهات الحكومية.
- تعزيز الشفافية: تعزيز الشفافية في العمليات والإجراءات المتبعة.
- ٦ - تعزيز الابتكار والتكيف
- تطوير حلول جديدة: تشجيع الابتكار في استراتيجيات التعليم والإدارة.
- التكيف مع التغيرات: القدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة والتحديات الجديدة.
- ٧ - توفير إطار للتقييم والمراجعة
- تقييم الأداء: وضع آليات لتقييم فعالية خطط استمرارية الأعمال.
- مراجعة دورية: تحديث الخطط بناءً على التجارب والتغيرات في البيئة.

٤- نطاق العمل :

تعزيز مرونة استجابة إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والإدارات المساندة لأي حوادث انقطاع تواجهها وتمكينها من استعادة الخدمات ذات الأولوية من خلال انشاء نظام استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث و ايجاد نظام فعال يوفر القدرات اللازمة لمواصلة سير العمل اثناء مواجهة أي انقطاع وتطبيق هذه الوثيقة على كافة خدمات الجامعة المقدمة، وكذلك كافة مستخدميها من الموظفين سواء كانوا يعملون بصفة دائمة أو مؤقتة، أو يعملون بدوام كامل أو دوام جزئي، أو متعاقدين كموظفي شركات الإسناد الخارجي. وكذلك

مستخدمي وموظفي جميع الأطراف الخارجية كالمقاولين والموردين والشركات الاستشارية والجهات الحكومية وشركات الخدمات المُدارة وغيرها

ينطبق هذا الإطار على كافة مجالات الجامعة بما في ذلك الأنشطة الأكاديمية والبحثية والإدارية والتقنية كما ينطبق على الأنشطة الخارجية التي تدعم عمليات وخدمات الجامعة .
تتحمل الجهات التابعة للجامعة مسئولية أنشطة إدارة استمرارية الأعمال الخاصة بها وتقديم تقارير عن حالة تلك الأنشطة الى لجنة أو إدارة المخاطر في الجامعة سنوياً .
يتم التخطيط لاستمرارية الأعمال على مستوى الحرم الجامعي والتركيز على الوظائف الأساسية مع إعطاء الأولوية لصحة وسلامة ورفاهية المنسولين .
سيتم تقديم مجالات العمليات الرئيسية إلى الإطار وأنشطة التخطيط المرتبطة بها باستخدام نهج التنفيذ التدريجي وثم يتم التوسع الى مجالات أخرى في الجامعة مع نضوج البرنامج .

٥- منهجية وإطار استمرارية الأعمال :

التخطيط والتأسيس :

توفر هذه المرحلة نتائج تتوافق مع الاستراتيجية العامة للجهة وسياساتها وأهدافها ويتم فيها إعداد سياسة استمرارية الأعمال والأهداف والإجراءات والأنشطة المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال

التنفيذ والتفعيل :

تعتبر هذه المرحلة أهم المراحل في دورة حياة برنامج استمرارية الأعمال. ووفقاً لهدف هذا المبدأ، تجري الأنشطة التالية:

- تطبيق سياسة استمرارية الأعمال والضوابط والإجراءات التي تم التخطيط لها في المرحلة السابقة.
- إجراء تحليل تأثير الأعمال لتحديد أولويات ومتطلبات استمرارية الأعمال، بالإضافة لتقييم - المخاطر المتعلقة باستمرارية الأعمال.

- إعداد خطط استمرارية الأعمال بناء على تحليل نتائج مرحلة تحليل تأثير الأعمال

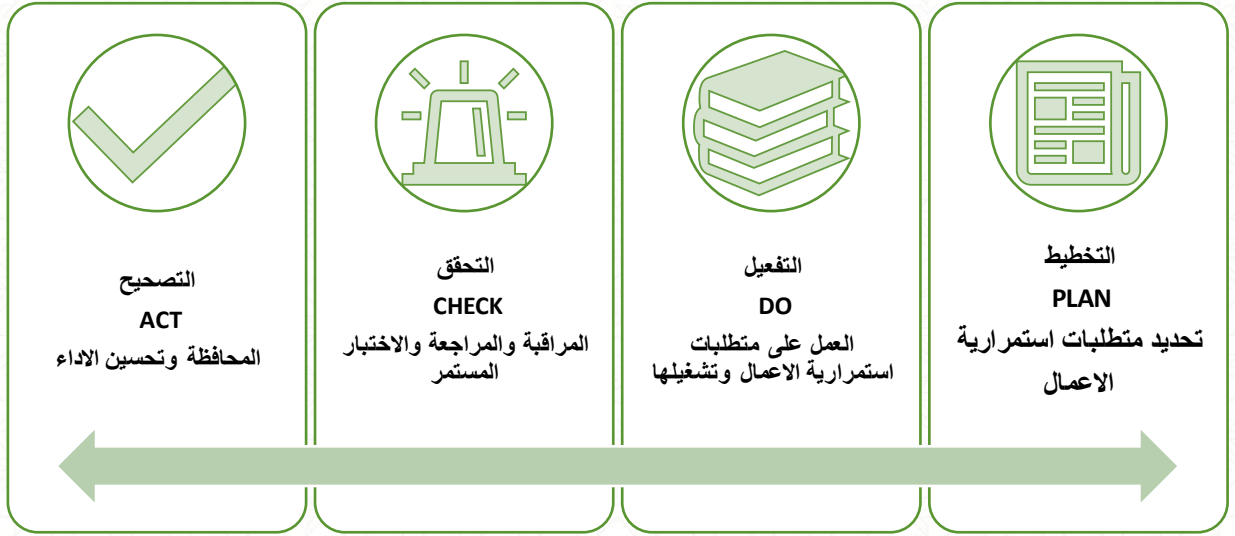
التحقق والمراجعة المستمرة :

بمجرد تطبيق سياسة وخطط استمرارية الأعمال وتنفيذها، ينبغي مراقبة وتقييم الأداء فيما يتعلق بأنشطة برامج استمرارية الأعمال يتم تقييم الأداء ويتم مشاركة نتائج التقييم مع الإدارة للنظر فيها والموافقة على الإجراءات التصحيحية وخطط المعالجة المناسبة بالإضافة إلى ذلك، تتم مراجعة وتقييم عالية برنامج استمرارية الأعمال والأنشطة الخاصة به للتأكد من أنها محدثة ومتكاملة

التصحيح والتطوير المستمر :

التأكد من أن برنامج استمرارية الأعمال يحقق النتيجة المرجوة من خلال:
- تحديد مجالات التحسين واتخاذ الخطوات المناسبة لتطبيق إجراءات التحديث والتحسين المستمر.
- بمجرد تطبيق سياسة وخطط استمرارية الأعمال وتنفيذها، ينبغي مراقبة وتقييم الأداء فيما يتعلق بأنشطة برنامج استمرارية الأعمال.

- يتم تقييم الأداء ويتم مشاركة نتائج التقييم مع الإدارة للنظر فيها والموافقة على الإجراءات التصحيحية وخطط المعالجة المناسبة .



منهجية نظام إدارة استمرارية الأعمال PDCA :

٦- استراتيجية استمرارية الأعمال :

استراتيجية استمرارية الأعمال في الجامعة تتطلب خطة شاملة تأخذ في الاعتبار عدة جوانب. إليك استراتيجية مفصلة يمكن اتباعها:

استمرارية العمليات الأساسية في الجامعة أثناء وبعد حدوث الأزمات أو الكوارث. تهدف هذه الاستراتيجية إلى تقليل تأثير الأحداث السلبية على الأعمال، وضمان سرعة استعادة العمليات الحيوية والخدمات بالمستوى المتفق عليه عند إعداد استراتيجية استمرارية الأعمال، من المهم تحديد المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على العمليات. إليك أبرز المخاطر التي يجب أخذها بعين الاعتبار:

<https://www.kku.edu.sa/ar/portfolio/6247>

٧- استراتيجيات التعافي من الكوارث في جامعة الملك خالد :

- مراجعة الخطط واختبارها بشكل دوري
- تجهيز ومراجعة وصيانة الموقع الرديفة
- مراجعة وتحديث خطط الاتصال وتحديد القنوات الرئيسية والثانوية
- مراجعة خطط العمل عن بعد
- صيانة الأنظمة والمرافق بشكل دوري
- الاحتفاظ بالسجلات
- تقييم ومراجعة المخاطر

٨- استراتيحية استمرارية الاعمال والتعافي من الكوارث:

١. الكوارث الطبيعية

يمكن للكوارث الطبيعية مثل الأعاصير والفيضانات والزلازل أن تسبب أضراراً كبيرة للتعافي من كارثة طبيعية، يجب عليك:

- وضع خطة استجابة للطوارئ تحدد ما يجب القيام به قبل و أثناء وبعد وقوع الكارثة.
- اخذ نسخ احتياطية لبيانات وتخزينها في مكان آمن خارج الموقع.
- تقييم الأضرار التي لحقت بالعمل وتحديد أولويات المجالات التي تحتاج إلى المعالجة أولاً.
- الاتصال بمزودي الخدمات الخاص بالجامعة وتقديم مطالبه.
- استئجار مساحة مكتبية أو معدات مؤقتة للجامعة وتشغيلها في أسرع وقت ممكن.

٢. الهجمات السيبرانية

يمكن أن تؤدي الهجمات السيبرانية مثل البرامج الضارة وبرامج الفدية والتصيد الاحتيالي إلى الإضرار ببيانات وأنظمة عملك. للتعافي من الهجوم السيبراني، يجب عليك:

- عزل الأنظمة المصابة وفصلها عن الشبكة.

- تحديد مصدر الهجوم واتخاذ الخطوات اللازمة لمنع حدوثه مرة أخرى.
- استعادة البيانات من النسخ الاحتياطية والتأكد من تحديث جميع الأنظمة بتصحيات الأمان.
- إخطار العملاء وأصحاب المصلحة بالهجوم والخطوات التي تتخذها لمعالجته.
- الاستعانة بخبير في الأمن السيبراني لتقييم أنظمتك ومنع الهجمات المستقبلية.

٣. الأخطاء البشرية

يمكن أن تؤدي الأخطاء البشرية مثل عمليات الحذف غير المقصودة والتكوينات الخاطئة أيضاً إلى فقدان البيانات وتوقف النظام. للتعافي من خطأ بشري، يجب عليك:

- وضع خطة نسخ احتياطي واسترداد تتضمن نسخاً احتياطية واختباراً منتظماً.
- التعرف على سبب الخطأ واتخاذ الخطوات اللازمة لمنع حدوثه مرة أخرى.
- استعادة البيانات من النسخ الاحتياطية والتأكد من تحديث جميع الأنظمة بتصحيات الأمان.
- إخطار العملاء وأصحاب المصلحة بالخطأ والخطوات التي تتخذها لمعالجته.
- النظر في توفير التدريب للموظفين لمنع الأخطاء في المستقبل.

٤. الأنظمة التقنية

يوجد حالياً لدى الإدارة العامة لتقنية المعلومات مركز معلومات يستضيف البنية التحتية الخاصة بتقنية المعلومات والتي تقوم بدعم وتقديم خدمات الإدارة. هذا المركز هو مركز المعلومات الرئيسي وهناك موقع آخر يتم الاحتفاظ بنسخ احتياطي تلقائي لقواعد البيانات سيتم التفصيل عنه لاحقاً. ولما للموقع الرديف من أهمية، فإن الإدارة العامة لتقنية المعلومات بجامعة الملك خالد قامت بتصميم مركز معلومات حديث بمواصفات قياسية عالمية، يتم في الموقع الرديف الحالي نسخ قواعد البيانات بشكل تلقائي ولحظي بحيث يتم استرجاع قواعد البيانات في حال فقدانها أو جزء منها وهذا يقلل بشكل كبير خسارة أي معلومات أو بيانات ويتم استرجاع البيانات المفقودة بشكل تلقائي وعن بعد وبسرعة كبيرة دون الحاجة للكثير من الوقت ولكن كثيراً من الجهد. يقوم الفريق التقني لمركز المعلومات بمراقبة وصيانة وقائية وعلاجية للموقع الرديف الحالي والتأكد من عمل وفعالية الأجهزة والأنظمة المسؤولة عن تقديم خدمة النسخ الاحتياطي والتأكد من سلامة

المعلومات المحتفظ بها في هذا الموقع وتتم هذه المراقبة والصيانة الوقائية والعلاجية عن بعد دون الحاجة للتواجد في الموقع إلا في قليل من الأوقات لاستبدال ما تعطل من أجهزة أو قطع إلكترونية.

٩- استعادة العمل واستئناف النشاطات بالوضع الطبيعي:

الغرض من استعادة واستئناف الأنشطة من تدابير مؤقتة هو استعادة العمل على النحو المعتاد وإلى الحالة الطبيعية كما كانت قبل الحادث أو الكارثة.

الخطوات الموضحة في هذا القسم غير حرجية من ناحية الوقت - فهي التي يتعين القيام بها بما يتناسب مع الآثار الناجمة عن الحادث أو الكارثة وفقاً للموارد المتاحة. واتخاذ قرار تفعيل كل من الخطوات التالية هو من مهام رئيس فريق الأزمات.

يتعين القيام بالخطوات التالية بالترتيب المذكور:

- حصر الأصول المتضررة وتقييم الأضرار.

- تقييم الوضع وتحديد الخيارات والمسؤوليات.

- وضع خطة عمل - تحديد الخطوات اللازمة لعودة الأنشطة إلى الحالة الطبيعية.

- حصر الأصول المتضررة وتقييم الأضرار

يقوم فريق إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال بتحديد الفريق المسؤول عن حصر الأصول المتضررة ويكون اهتمام الفريق بأن يتم تضيق انتشار الضرر. ويقوم فريق إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال بتحديد فريق تكون مسؤوليته هي تقييم الأضرار الناجمة عن الحادث أو الكارثة. ولا بد أن يشمل التقييم اسم الأصل وموقعه ونوعه وكلفة الضرر. ك السجل التالي:

اسم الأصل	النوع	الموقع	تكلفة الضرر

١٠- تقييم الوضع وتحديد الخيارات :

بناء على مدى الضرر، على رئيس فريق الأزمات والكوارث اتخاذ القرارات التالية:

١. تشغيل الخدمات والنشاطات في الموقع الرئيسي أم نقلها لموقع آخر.

٢. ضرورة استبدال وشراء معدات بدل المتضررة

٣. متى وأين سيتم استئناف الأنشطة والخدمات التي لا تدعم النشاطات والخدمات الرئيسية الأقل أولوية.

٤. ما إذا كانت هناك موارد بشرية كافية لدعم النشاطات والخدمات في وضعها الطبيعي.

وبناء على هذه القرارات يقوم رئيس فريق إدارة المخاطر بتزكية أشخاص للقيام بالتالي:

١. التواصل مع شركات التأمين للمطالبة بالتعويضات (إن وجدت)

٢. استئناف أعمال المرافق

٣. الترتيب لأعمال النقل لمواقع التشغيل المختارة

٤. تجهيز المعدات اللازمة للتشغيل



٥. شراء معدات لاستبدال المتضرر

٦. التعاقد مع أشخاص أو مقاولين إضافيين لاستئناف الأعمال وتغطية النقص في الموارد البشرية

٧. استرجاع الأنشطة والخدمات الأقل أولوية.

لذلك يجب وضع خطة عمل تحديد الخطوات اللازمة لعودة الأنشطة إلى الحالة الطبيعية

على كل شخص مسؤول وضع خطة عمل للأعمال التي هي من ضمن مسؤوليته، والتي يجب أن تحتوي على مايلي:

١. الخطوات التي يتعين اتخاذها

٢. الموارد البشرية المطلوبة.

٣. الموارد المالية اللازمة

٤. المواعيد الزمنية النهائية

وعلى رئيس فريق إدارة المخاطر أن يحدد:

١. كيفية توفير التمويل اللازم

٢. عملية الشراء والصلاحيات

٣. التقارير التي يجب إرسالها لفريق إدارة الأزمات

٤. المسؤول عن مراجعة ما تم عمله في عملية التعافي بعد الانتهاء منها

١١- إجراءات العمل الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال :

المبادئ الأساسية لتطوير نظام إدارة استمرارية الأعمال



تحديد نطاق عمل نظام استمرارية الأعمال في الجهة الحكومية



التعرف على البيئة التشريعية والتنظيمية ومتطلباتها



تحديد التزامات الأعمال الخارجية والداخلية والاهداف الاستراتيجية للجهة الحكومية



فهم بيئة العمل وتوقعات اصحاب المصلحة والاطراف المعنية

أولاً : حوكمة استمرارية الاعمال

المبدأ التوجيهي

عند إنشاء حوكمة إدارة استمرارية الأعمال يكون للجامعة لجنة توجيهية للمساءلة عن تطبيق ومتابعة تنفيذ الأنشطة المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال بما يتوافق مع سياسة استمرارية الأعمال. إنشاء حوكمة استمرارية الأعمال يجب على الإدارة العليا المبادرة والالتزام بإنشاء إدارة لاستمرارية الأعمال وتقديم الدعم لها، بالإضافة إلى متابعة تنفيذ الأنشطة المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال بما في ذلك توفير الموارد الكافية والموافقة على الميزانية.

اعتبارات التنفيذ

ينبغي مراعاة ما يلي خلال إنشاء حوكمة استمرارية الأعمال

- فهم الهيكل التنظيمي للجامعة وتحديد الأدوار والمسؤوليات خلال المراجعة والتحديثات الدورية، والمراجعة الداخلية، المتعلقة بإدارة استمرارية بالإضافة إلى متابعة تقييم الأداء الأعمال، بما في ذلك أدوار ومسؤوليات الإدارة العليا

- المواءمة بين حوكمة إدارة مع إطار استمرارية الأعمال

- يجب مراجعة حوكمة إدارة للجهة والمتطلبات والأدوار استمرارية الأعمال بانتظام وفق فترات متفق عليها مسبقاً أو بعد تغيير كبير على النحومحدد في سياسة إدارة استمرارية الأعمال

- دعم التحسين المستمر لأنشطة سياسة إدارة استمرارية الأعمال من خلال التحديثات الدورية

- إعداد واعتماد ميثاق اللجنة العليا لاستمرارية الأعمال اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال)، وذلك يُظهر دور الإدارة في دعم أنشطة استمرارية الأعمال ويُحدد مالك إدارة استمرارية الأعمال في الجهة وهيكل فريق إدارة استمرارية الأعمال ورواد إدارة استمرارية الأعمال من الإدارات المختلفة (إن وجدوا)، بالإضافة إلى كيفية الترابط والتكامل مع فرق إدارة المخاطر والمراجعة الداخلية والأمن السيبراني وإدارة الأزمات.

- يتم مراقبة التقارير الدورية لمؤشرات الأداء للخطة الاستراتيجية من وحدات إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال مع الجهات ذات العلاقة والرفع بحالتها الى اللجنة العليا لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال .

٢- يتم مناقشة التقارير الدورية والاجراءات التصحيحية من خلال اللجان التنفيذية لإدارة المخاطر والرفع بالتوصيات للجنة العليا لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال .

٣- تقوم اللجنة العليا لإدارة المخاطر بالاطلاع على التوصيات وصدار القرارات اللازمة التصحيحية .

٤- تقوم اللجنة التنفيذية لإدارة المخاطر بمتابعة الاجراءات والقرارات الصادرة من اللجنة العليا والرفع بحالة التنفيذ بشكل دوري.

ثانياً: سياسة إدارة استمرارية الأعمال :

إن إدارة استمرارية الأعمال بجامعة الملك خالد تلعب دوراً أساسياً في تزويد أصحاب المصلحة وموظفي الجامعة وكذلك العمدات الداخلية والإدارات بالإضافة إلى الإدارة العامة للأمن السيبراني بأفضل الخدمات المستمرة دون انقطاع ، فضلاً عن إدارة الموارد المتاحة بكفاءة. وكونها في ذلك الوضع، فإن إدارة استمرارية الأعمال في الجامعة تلتزم التزاماً تاماً بتوفير خدمة مستمرة لعملائها وبأن تعمل على حماية مصالح أصحاب المصلحة التي تضمن بشكل جماعي القابلية للتطور والنمو. كما تلتزم أيضاً بالوفاء بجميع الالتزامات القانونية والتنظيمية السارية والمتطلبات النظامية وكذلك التوجيهات الصادرة عن الهيئات الحكومية الرسمية المعنية.

يطبق نظام إدارة استمرارية الأعمال على جميع الوحدات، الوظائف، العمليات أو عناصر الأعمال التي تعتبر ذات أهمية نافذة، وأن يكون لديها خطة استعادة لعملياتها ضمن استراتيجية متفق عليها. ومن ثم باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من الأعمال التشغيلية، فإن لجنة استمرارية الأعمال تعتمد منهجيات التعامل بفاعلية واستباقية للحد من آثار أي حوادث رئيسية:

- إنشاء والمحافظة على برنامج تحليل المخاطر وأثره وبرنامج مواءمة استمرارية الأعمال والتأكد من وجود المتطلبات والضوابط الأساسية في حالة حدوث توقف في الخدمات المقدمة أو في حالة حدوث حوادث أو كوارث أو أزمات في مركزال ن القيام بتحديد المتطلبات عن طريق، ويمكن إجراء تقييم المخاطر المحتمل عن طريق إجراء تحليل تأثير الأعمال BIA

- تطوير خطط واستراتيجيات استعادة الأعمال للتخفيف من حدة المخاطر الرئيسية.
- جعل تخطيط استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث جزءاً جوهرياً من جميع مواصفات متطلبات الأعمال الحالية والجديدة.

- توفير المتطلبات للسياسات التي تتطلب من موردي الخدمات الخارجيين أن يكون لديهم استراتيجية استمرارية استعادة أو طوارئ مناسبة ومجربة.

- تطوير تطبيقات الأعمال المهمة لتوظيف أبنية النظم التي توفر التشغيل المستمر في حال فشل النظام الأساسي.

- إعداد خطط الفحص والمراجعة وكذلك إجراء التجارب التي توفر الثقة للأفراد بالوعي بأدوارهم، وأيضاً بالعمليات لتحقيق أهدافهم.

استمرار تحسين ملائمة وكفاءة وفاعلية نظام إدارة استمرارية الأعمال.

- يجب على إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال القيام بتحديد متطلبات المخاطر ضمن إدارة استمرارية أعمال الجامعة خلال مرحلة التخطيط لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث.

- يجب على الإدارة العامة للأمن السيبراني التأكد من وجود المتطلبات والضوابط الأساسية للأمن السيبراني في مركز البيانات الاحتياطي وإشعار إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال في حالة حدوث توقف في الخدمات المقدمة أو في حالة حدوث حوادث أو كوارث أو أزمات ، ويمكن القيام بتحديد المتطلبات عن طريق إجراء تحليل تأثير الأعمال (BIA) وتقييم المخاطر لجوانب الأمن السيبراني.

يجب تطوير خطط استمرارية الأعمال بالشكل الذي يساعد على التعافي من الكوارث والأزمات، وكذلك استرجاع الخدمات المتوقفة وفقاً للأطر الزمنية المحددة والمعتمدة.



- يجب أثناء التخطيط لاستمرارية الأعمال أن يتم التأكد من إتاحة جميع الموارد المطلوبة واللازمة بشكل مستمر من أجل التعافي من أي كوارث أو أزمات بأسرع وقت، وتشمل تلك الموارد على سبيل المثال لا الحصر: الموارد المالية، والتنظيمية، والتقنية، والبيئية
- يجب تضمين خطط استمرارية سلاسل التوريد والإمداد ضمن خطط استمرارية أعمال الجامعة.
- يجب تخزين نسخ محدثة من خطط استمرارية الأعمال في موقع آخر خارج محيط الجامعة مثل أي مكتب أو فرع آخر أو مركز خدمة تابع للجامعة، كما يفضل أن يبعد مسافة كافية لتفادي أي تلفيات ناجمة عن أي كارثة قد تحدث في الموقع الرئيسي،
- يجب على الإدارة أن تتأكد من حماية تلك النسخ وإجراء التحديثات المطلوبة لها.
- يجب تضمين متطلبات خطط التعافي من الكوارث في عقود واتفاقيات الجامعة مع الأطراف الخارجية ومقدمي الخدمات السحابية

ثالثاً: الأدوار والمسؤوليات لفريق استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث:

- رئيس جامعة الملك خالد أو من ينوب عنه
- الإشراف على الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام بها
- الموافقة على مستويات المخاطر القصوى المقبولة ، وكذلك المسؤولية العامة لاستمرارية الأعمال التي تتضمن الموافقة على سياسة استمرارية الأعمال
- تعيين راعي إطار إدارة استمرارية الأعمال
- ما يلي وصف بالمهام الرئيسة لكل فريق :

فريق إدارة المخاطر

يتحمل فريق إدارة الحوادث مسؤولية التبليغ عن الحوادث الحرجة والتي تعتبر كوارث طبيعية أو ذات خطورة عالية على خدمات الجامعة وكما وردت في تصنيف الحوادث.

فريق العمليات في إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

تتحمل اللجنة التعامل مع حوادث أمن المعلومات حسب خطة معالجة المخاطر ونظام الاستجابة للحوادث حسب خطة الاتصالات.

فريق الاستجابة للحوادث الأمنية

يتم تشكيله من قبل الرئيس الأعلى لفريق إدارة المخاطر بناء على نوعية الطوارئ والحوادث الحرجة، ويقوم فريق الاستجابة للمخاطر بتقييم الضرر وتقدير حجمه والخسارة الناتجة عن الكارثة أو الحادث بعد وقوعها. ثم يقوم الفريق بتقييم الأثر على العناصر الإنسانية والملكية والوثائق. ثم يتم رفع تقرير بالنتائج لقائد فريق إدارة المخاطر للمراجعة وعمل الإجراءات اللازمة.

فريق الإخلاء

يقوم فريق الإخلاء بأهم الأدوار عند وقوع كوارث أو مشاكل من شأنها تهديد حياة الأشخاص. يتكون فريق الإخلاء من مسؤول الأمن والسلامة، ويتبعون لقائد فريق الاستجابة للمخاطر الأمنية الذي يمثل نقطة الاتصال الرئيسة، وعند وقوع الطوارئ يقوم قائد فريق الاستجابة للحوادث الأمنية بتكليف الفريق المساند بإخلاء المبنى بالاتفاق مع الإدارة العليا.

وحدات العمل/الفرق التشغيلية

- توفير المعلومات والبيانات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب لضمان فعالية إجراءات تحديد وتقييم وإدارة ومراقبة المخاطر.
- تنفيذ الضوابط الرقابية المتعلقة بالعمليات الرئيسية للوحدة بشكل فعال.
- تحديد وتقييم المخاطر الكامنة والمتبقية المتعلقة بوحدهم، بالتعاون مع إدارة المخاطر.
- تحديد وتقييم خيارات معالجة المخاطر وإعداد خطط العمل لمعالجة المخاطر حسب نتائج تقييم خيارات المعالجة، بالتعاون مع إدارة المخاطر.
- ضمان توفر الموارد المطلوبة لتنفيذ خطط العمل لمعالجة المخاطر.
- تنفيذ خطط العمل لمعالجة المخاطر ورفع تقارير التقدم في التنفيذ إلى إدارة المخاطر بشكل مستمر بالتعاون مع إدارة المخاطر، تحديد أفضل مؤشرات لقياس ومراقبة المخاطر الرئيسية الخاصة بالوحدة.
- العمل على مراقبة مؤشرات المخاطر الرئيسية ورفع تقارير عن حالة المخاطر إلى إدارة المخاطر وتوضيح أي تجاوزات لحدود المؤشرات.

- راعي إطار إدارة استمرارية الأعمال:

- ضمان فعالية تنفيذ سياسة واستراتيجية وإطار استمرارية الأعمال
 - توفير المواد اللازمة شاملة الميزانية
 - تنفيذ سياسة استمرارية الأعمال واستراتيجيتها.
 - التوعية ونشر أهمية استمرارية الأعمال
 - التحسين المستمر لإدارة استمرارية الأعمال ونشر أهميتها.
 - إدارة الاستجابة للحوادث وخطط استمرارية الأعمال
 - تمثيل استمرارية الأعمال في المراجعات الإدارية لنظام إدارة استمرارية الأعمال
- منسقي ومنفذين خطط استمرارية الأعمال في جامعة الملك خالد
- أعضاء اللجنة التنفيذية لاستمرارية الأعمال – سفراء اللجنة
- يتولى تنفيذ خطط استمرارية الأعمال من ناحية التحديث، الإنشاء، المراجعة، اختبار الفاعلية والفرق كلاً من :

الإدارة العامة للأمن السيبراني (فريق الحوكمة، الاستجابة، والتعافي)

عمادة الخدمات الالكترونية (فريق الاستجابة، والتعافي)

إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال في الجامعة.

الموارد البشرية

الإدارة المالية

المرافق

الأمن الجامعي

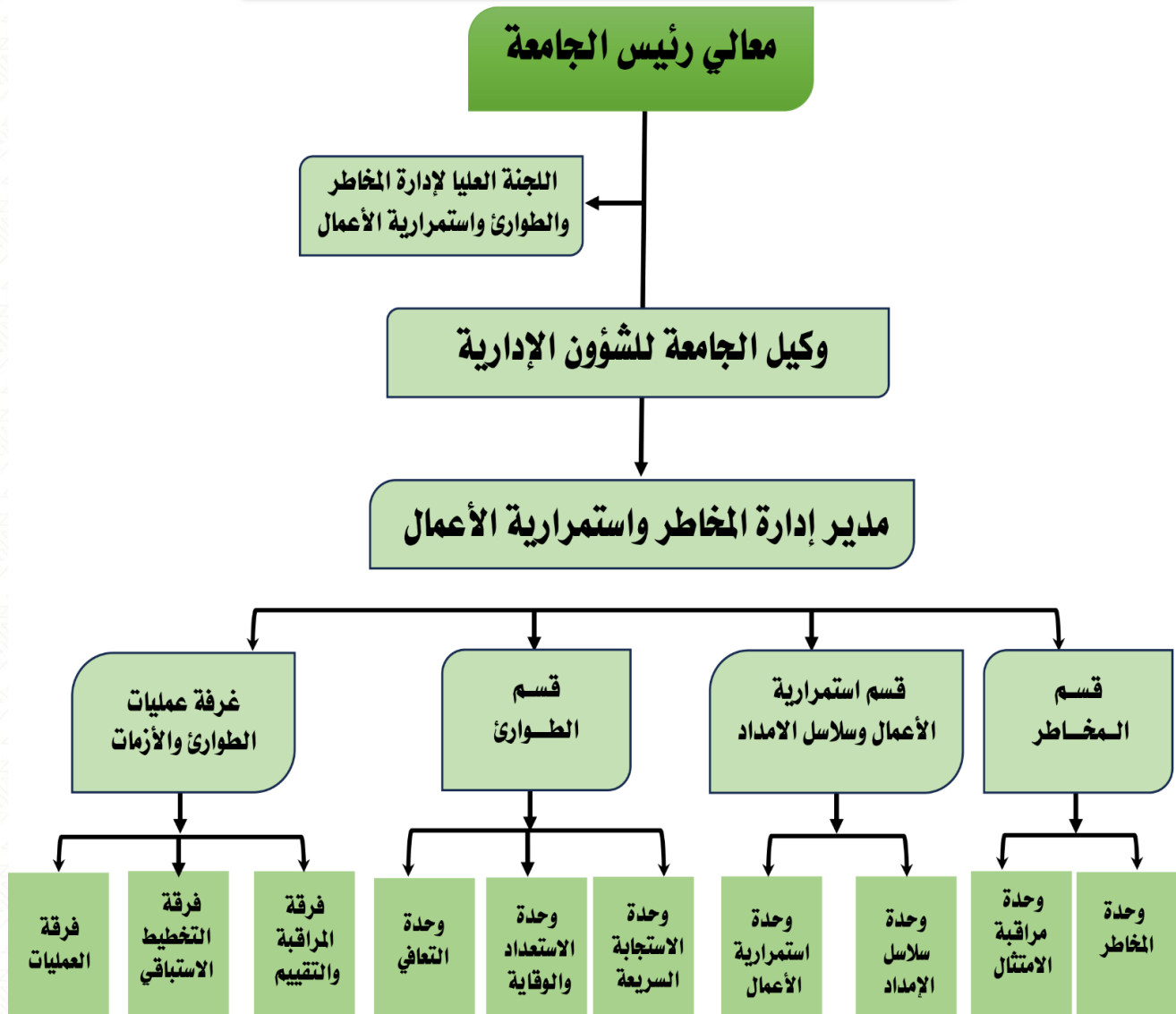
السلامة والصحة المهنية.

المدينة الطبية.

الاتصال المؤسسي

عمادة شؤون الطلاب + القبول والتسجيل + عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

الهيكل التنظيمي لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال





• رواد استمرارية الاعمال :والذين يتكونون من موظفين في الإدارات المساندة في الجامعة ك:

• - إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام

تتحمل إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام مسؤولية الإشراف على سياسة إدارة المخاطر وإعداد إطار الحوكمة والالتزام

- إدارة المراجعة الداخلية

تعد إدارة المراجعة الداخلية مسؤولة عن تقييم التزام نظام إدارة استمرارية الأعمال بالآتي:

سياسة استمرارية الأعمال وموائمتها - السياسات ذات العلاقة

مبادئ سياسة استمرارية الأعمال وأهدافها وضوابطها.

المعايير المرجعية مثل : متطلبات ISO22301 .

- مدراء الإدارات بالجهة

تنفيذ سياسة وإطار استمرارية الأعمال وضمان إجراء المهام ضمن الإدارات وتوفير المواد اللازمة لها

توفير الدعم والوقت والموارد لرواد استمرارية الأعمال.

الموافقة على خطط استمرارية الأعمال وتحديثها وحفظها والحرص على ممارسة كل خطة وإدراج النتائج

الموافقة على الإطار الزمني لتعافي العمليات وضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

- مختصي استمرارية الأعمال

يعملون مختصي استمرارية الأعمال على:

ضمان تطوير وتنفيذ سياسة وإطار استمرارية الأعمال ومراجعتها ونشر النسخ الأخيرة منها.

إعداد خطة المبادرات والأهداف السنوية لنظام استمرارية الأعمال

التأكد من تنفيذ الإجراءات التصحيحية لمعالجة الحوادث وتطوير برامج التمارين السنوية للتأكد من أدوار

الفريق المسؤول عنها

تطوير ومراجعة استراتيجية استمرارية الأعمال وحلولها بالتعاون مع إدارة تقنية المعلومات والموارد البشرية

والأمن والسلامة.

إجراء ورش تقييم المخاطر وورش أثر الانقطاع

- إدارة السلامة والصحة المهنية

التسهيل والمشاركة في ورش عمل تقييم المخاطر وتنفيذ الضوابط الوقائية.

المحافظة على خطط الأمن والطوارئ للمباني من خلال تعزيز ممارسات الإخلاء وتنفيذ حلول استعادة أماكن

العمل أو توفير مرافق بديلة

تعزيز ممارسة خطة الأوبئة والمحافظة عليها

- عمادة الخدمات الالكترونية:

المشاركة في ورش العمل لتقييم المخاطر بالإضافة إلى تنفيذ الضوابط الوقائية التقنية

تعزيز التمارين لاستمرارية الخدمات التقنية وخطط التعافي والمحافظة عليها.

ضمان تنفيذ حلول استعادة أماكن العمل في مرافق بديلة والعمل عن بعد

- إدارة الموارد البشرية

تعمل إدارة الموارد البشرية على:

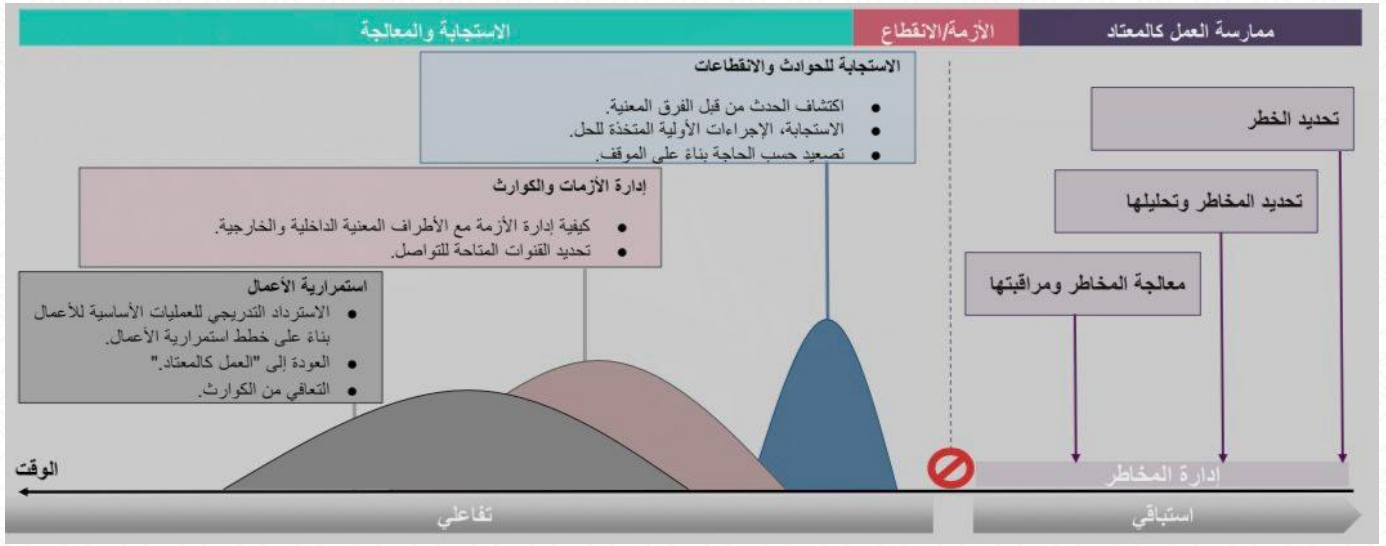
المشاركة في ورش العمل لتقييم مخاطر عدم توفر موظفين تنفيذ الضوابط الوقائية

تقديم الدعم والمساهمة في اختبارات خطة الأوبئة.
الحفاظ بسجلات لكفاءات استمرارية الأعمال ومؤهلاتهم.

- جميع إدارات الجهة المساندة

- ضمان ترشيح رواد استمرارية الأعمال
- المشاركة في تمارين التعافي من الحوادث والمحافظة عليها.
- تحليل أثر انقطاع الأعمال عن طريق المشاركة في ورش العمل.

١٢- تفعيل خطة استمرارية الاعمال :



• إجراءات تفعيل الخطة

1- تشكيل فريق إدارة الأزمات :

المسؤولية : تشكيل فريق متخصص يتكون من كبار المسؤولين، الإداريين، والأكاديميين، وكذلك المختصين في تقنية المعلومات والأمن السيبراني.
التدريب : تدريب الفريق على إجراءات الاستجابة للأزمات، وتوجيههم حول دورهم ومسؤولياتهم أثناء الأزمات.
التواصل : تحديد قنوات اتصال سريعة وأمنة بين أعضاء الفريق لضمان قدرتهم على اتخاذ قرارات فورية.

2 - تحديد العمليات الحيوية والأولويات :

تحليل تأثير الأعمال (BIA) : تحديد العمليات الحيوية التي لا يمكن أن تتوقف، مثل التعليم الإلكتروني، الرواتب، إدارة الموارد البشرية، والشبكات التقنية.
تصنيف العمليات : تحديد أولويات العمليات بناءً على مدى أهميتها، وضمان تفعيل الأنظمة الأكثر أهمية أولاً عند حدوث أي انقطاع.

٣- تطوير خطط الطوارئ لكل قسم :

خطة طوارئ لكل إدارة: كل إدارة أكاديمية وإدارية في الجامعة يجب أن تضع خطة طوارئ خاصة بها تتضمن كيفية استعادة العمليات الأساسية.

إعداد خطط الطوارئ التقنية: يجب على قسم تكنولوجيا المعلومات إعداد خطة شاملة لاستعادة الأنظمة التقنية وضمان استمرارية الوصول إلى الشبكات والخوادم.

٤- اختبار الخطة والتدريبات العملية:

التدريبات الدورية : إجراء تمارين محاكاة دورية تشمل جميع الأقسام الأكاديمية والإدارية للتأكد من جاهزية الكاملة لتفعيل الخطة.

اختبار الأنظمة التقنية : اختبار استمرارية الأنظمة الإلكترونية مثل أنظمة التعليم عن بعد (LMS) ، والأنظمة المالية، وتقييم فعالية النسخ الاحتياطية واستعادة البيانات.

٥- التواصل الداخلي والخارجي :

التواصل الداخلي: إرسال تحديثات منتظمة عبر البريد الإلكتروني والتطبيقات الداخلية للطلاب والموظفين حول الخطوات التي يتم اتخاذها.

التواصل الخارجي : الحفاظ على قنوات تواصل فعالة مع الجهات الخارجية مثل وزارة التعليم، والشركاء الأكاديميين لضمان الحصول على الدعم المطلوب.

٦- تأمين الموارد الأساسية

البنية التحتية التقنية : تأمين خوادم احتياطية، شبكات آمنة، وأدوات لتأمين استمرارية الاتصال الإلكتروني.

المعدات : توفير أجهزة حاسوب محمولة، هواتف ذكية، وأجهزة تقنية بديلة لضمان استمرار العمل عن بُعد.

الدعم الفني : تأمين فريق دعم فني متاح على مدار الساعة لضمان حل المشكلات التقنية التي قد تعيق استمرارية العمل.

٧- مراقبة الخطة وتقييم الأداء

المراقبة المستمرة: متابعة تنفيذ الخطة بشكل مستمر أثناء الأزمات، ورصد أي نقاط ضعف أو تحديات قد تعيق التنفيذ الفعال.

التقييم والمراجعة : إجراء مراجعات دورية للخطة بعد انتهاء الأزمة لتحليل نقاط الضعف والنجاحات، وتحسين الخطة استعدادًا لأي أزمات مستقبلية.

٨- مراجعة وتحديث الخطة :

المراجعة الدورية : مراجعة الخطة وتحديثها بشكل دوري لضمان توافقها مع التغيرات التقنية والبيئية التي قد تؤثر على استمرارية الأعمال.

تحليل المخاطر الجديد : إضافة مخاطر جديدة بناءً على الأزمات التي حدثت، وضمان وجود خطط استجابة فورية لكل نوع من الأزمات المحتملة.



*تابع لإجراءات تفعيل الخطة :

● 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 الأعمال

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 أن 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 إلى الوضع الطبيعي.

● بعد الانقطاع (بعد الأزمة)

توثيق الدروس المستفادة بعد الرجوع إلى 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.

● تحليل تأثير الأعمال : (BIA)

يقوم فريق استمرارية الأعمال في الجامعة بمراجعة منهجية تحليل أثر انقطاع الأعمال سنوياً أو أن لزم الأمر.
يراجع فريق استمرارية الأعمال في جامعة الملك خالد نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال لجميع الوظائف الأساسية والداعمة في المقر الرئيسي سنوياً.
يعد رؤساء الإدارات تقرير عن مراجعة وموافقة نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال للوظائف المدارة من قبلهم.
يعد سفراء برنامج استمرارية الأعمال تقرير عن إجراء تحليل أثر انقطاع الأعمال لدائرهم ووظائفهم
فهم نشاط إدارات الجامعة المختلفة وإدارة الأمن السيبراني وتقنية المعلومات بجامعة الملك خالد وأعمالها ودوائرها والعمليات الحرجة والنشاطات المختلفة التي تؤديها أساساً لتحديد استراتيجيات استمرارية العمل والتخطيط للتعافي واستعادة الأعمال، فهي تمكن من القياس الكمي والنوعي لاحتمالات حدوث المخاطر والآثار والخسائر المتوقعة نتيجة حدوث توقف مفاجئ للعمليات كما تمكن من تصنيف العمليات والدوائر

والموظفين حسب الأهمية وتحديد كافة الاحتياجات الضرورية لاستعادة تلك العمليات من موظفين ومرافق ونظم ومعدات وما إلى ذلك، بالإضافة إلى تحديد الأولويات فيما يتعلق باستعادة العمليات والنظم.

١٣- تحليل أثر انقطاع الأعمال في الجامعة

تحليل أثر انقطاع الأعمال (Business Impact Analysis - BIA) هو عملية تقييم تهدف إلى تحديد تأثيرات انقطاع الأعمال على الجامعة. يساعد التحليل في تحديد الأولويات واستعادة الأنشطة الحيوية التي تساهم في استمرارية الجامعة في حالة حدوث أزمات أو طوارئ. تشمل هذه التأثيرات الجوانب المالية، التشغيلية، الأكاديمية، والسمعة.

أهداف تحليل أثر انقطاع الأعمال

- تحديد العمليات الحيوية اللازمة لاستمرار عمل الجامعة
- تقدير التأثيرات المترتبة على انقطاع كل عملية
- تحديد الأولويات لاستعادة العمليات بناءً على أهمية كل عملية.
- تحديد الموارد البشرية والتقنية اللازمة لاستعادة العمليات.

تحديد العمليات الحيوية

- يتم تحديد العمليات الحيوية التي تعتمد عليها الجامعة في استمرار خدماتها الأكاديمية والإدارية، وتشمل:
- العمليات الأكاديمية: مثل المحاضرات الإلكترونية، الامتحانات، والتسجيل الأكاديمي.
 - العمليات الإدارية: مثل إدارة الرواتب، الموارد البشرية، وإدارة الشؤون القانونية.
 - العمليات التقنية: مثل إدارة الشبكة، أنظمة الأمن السيبراني، وأنظمة إدارة التعلم.

تحليل التأثيرات المحتملة

- يجب تقدير تأثير انقطاع كل عملية على الجامعة من الجوانب التالية:
- التأثير المالي: مثل خسائر الإيرادات نتيجة توقف التسجيل أو الدعم المالي.
 - التأثير التشغيلي: مثل تعطيل العمل اليومي وتعطيل تقديم الخدمات الحيوية.
 - التأثير الأكاديمي: مثل تأجيل الامتحانات وتعطيل العملية التعليمية.
 - التأثير على السمعة: فقدان ثقة الطلاب والشركاء الأكاديميين في حالة عدم القدرة على استعادة العمليات بسرعة.

تقدير الوقت المقبول للتوقف

يجب تحديد الوقت الذي يمكن أن تتحمل الجامعة فيه انقطاع الخدمة قبل أن يبدأ تأثير كبير على العمليات:

- خدمات التعليم الإلكتروني: يجب ألا تتجاوز فترة التوقف يومين.
- إدارة الرواتب: يجب أن يتم استعادتها في غضون يوم واحد.
- أنظمة الاتصالات: يجب أن تعود للعمل في غضون ساعات لضمان استمرارية التواصل.

١٤- متطلبات استعادة العمليات

- تحديد الموارد البشرية والتقنية اللازمة لاستعادة العمليات بعد انقطاع الأعمال:
- الموارد البشرية: الموظفون الأساسيون القادرون على استعادة العمليات.

- الموارد التقنية: البنية التحتية للشبكة، الأجهزة الحاسوبية، وبرامج استعادة البيانات.
- التوريد والمشتريات: تأمين المعدات الأساسية للعمل عن بُعد واستعادة العمليات.

الأولويات لاستعادة العمليات

- بناءً على تحليل التأثير، يتم تحديد الأولويات لاستعادة العمليات الأكثر أهمية أولاً:
- استعادة الأنظمة التقنية التي تدعم التعليم الإلكتروني.
- استعادة الأنظمة المالية لإدارة الرواتب والتمويل.
- استعادة الخدمات الطلابية مثل التسجيل والامتحانات لضمان استمرارية الدراسة.

التقييم الدوري وتحسين الخطط

يجب إجراء تحليل دوري لأثر انقطاع الأعمال لضمان تحديث الخطط بما يتماشى مع التغيرات البيئية والتكنولوجية. تتم مراجعة وتحسين الخطة بشكل مستمر استناداً إلى الدروس المستفادة من الأزمات السابقة أو التدريبات.

١٥- خطط استمرارية الأعمال في الجامعة :

أولاً- إستمرارية التعليم الإلكتروني والاكاديمي

*التعلم الإلكتروني وتطبيقاته

استمرارية العملية التعليمية خلال الأزمات تعتمد بشكل رئيسي على قدرة الجامعة على تحويل المحاضرات والأنشطة الأكاديمية إلى التعلم الإلكتروني بشكل سلس وفعال.

و تتضمن خطة استمرارية الأعمال :

١-منصات إدارة التعلم: (LMS)

توفير واستخدام منصات تعليمية مثل Moodle أو Blackboard لتسهيل تحميل المحاضرات، الاختبارات، والأنشطة التفاعلية. يجب تدريب أعضاء هيئة التدريس بشكل مسبق على كيفية استخدام هذه المنصات لضمان جاهزيتهم في حالات الطوارئ.

توفير فصول افتراضية مباشرة باستخدام منصات مثل Zoom أو Microsoft Teams لإجراء محاضرات تفاعلية، مع تسجيل هذه المحاضرات وتوفيرها للطلاب غير القادرين على الحضور المباشر.

٢- الاختبارات والتقييمات :

- تحويل الاختبارات إلى نماذج إلكترونية من خلال منصات آمنة ومراقبة لضمان نزاهة العملية التعليمية.
- تقديم خيارات للطلاب الذين يواجهون صعوبات تقنية أو لا يستطيعون الوصول إلى الإنترنت، مثل تمديد المواعيد النهائية أو توفير وسائل بديلة للتقييم (كالاختبارات المكتوبة التي يتم إرسالها بالبريد الإلكتروني).

٣- الدعم الفني :

- تخصيص فريق دعم فني متاح على مدار الساعة للمساعدة في حل المشكلات التقنية المتعلقة بالدخول إلى المنصات التعليمية أو استخدام التطبيقات الإلكترونية. يجب أن يكون الدعم متاحاً عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، والردشة الفورية.



- تطوير موارد تعليمية (مثل مقاطع الفيديو الإرشادية) لتوجيه الطلاب وأعضاء هيئة التدريس حول كيفية استخدام الأدوات الرقمية.

٤- توفير الأجهزة:

- يجب أن تضمن الجامعة توفر أجهزة مثل الحواسيب المحمولة أو الأجهزة اللوحية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب الذين قد لا يمتلكون أدوات تقنية للوصول إلى الفصول الافتراضية.
- يمكن التعاون مع شركات تقنية أو مزودي خدمات الإنترنت لتوفير أجهزة أو حلول إنترنت منخفضة التكلفة للطلاب المحتاجين.

* الوصول إلى المصادر الأكاديمية

١- المكتبات الإلكترونية:

- توسيع نطاق الوصول إلى المكتبات الإلكترونية، حيث يتم توفير الكتب والمقالات الأكاديمية والمصادر الأخرى للطلاب عبر الإنترنت.
- تدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على كيفية البحث في المكتبات الإلكترونية والوصول إلى المواد اللازمة لدراساتهم وأبحاثهم.

٢- الدورات المسجلة والمحتوى الرقمي:

- إنشاء مكتبة رقمية تحتوي على محاضرات مسجلة يمكن للطلاب الوصول إليها في أي وقت، لضمان استمرارية العملية التعليمية حتى في غياب التفاعل المباشر.
- توفير محتوى إضافي، مثل التدريبات العملية والمقالات ذات الصلة، بحيث يمكن للطلاب متابعة التعلم خارج نطاق الفصول الافتراضية.

* دعم أعضاء هيئة التدريس

١- التدريب المستمر:

- تقديم ورش عمل ودورات تدريبية دورية لأعضاء هيئة التدريس حول استخدام تقنيات التعلم الإلكتروني، وتطوير مهاراتهم في تصميم الأنشطة التعليمية الإلكترونية.
- يجب أن تتضمن هذه الدورات توجهات حول كيفية تقديم الدعم الأكاديمي عن بُعد وتقييم الطلاب بطرق غير تقليدية.

٢- المرونة في الجداول:

- يجب أن تكون الجامعة مرنة في تحديد جداول الفصول الافتراضية، حيث قد يواجه بعض أعضاء هيئة التدريس أو الطلاب ظروفًا تتطلب تعديل مواعيد المحاضرات أو الأنشطة.
- السماح لأعضاء هيئة التدريس بإجراء الفصول الدراسية في أوقات مختلفة لتناسب احتياجاتهم وتجنب التعارضات مع المسؤوليات العائلية أو الشخصية.

* دعم الطلاب عن بُعد

١- التوجيه الأكاديمي:

- توفير جلسات إرشادية افتراضية عبر الإنترنت لتوجيه الطلاب حول التكيف مع التعلم عن بُعد. يمكن أن يتم ذلك من خلال مستشارين أكاديميين أو مرشدين جامعيين.



- تقديم ندوات تفاعلية عبر الإنترنت حول كيفية تنظيم الوقت، إدارة الإجهاد الأكاديمي، والتغلب على التحديات التي قد تواجه الطلاب أثناء التعلم عن بُعد.

٢- الدعم النفسي :

- تقديم خدمات الدعم النفسي عبر الإنترنت من خلال جلسات استشارية فردية أو جماعية للطلاب الذين قد يواجهون ضغوطاً نفسية جراء التحول إلى التعلم الإلكتروني أو أي أزمات متعلقة بالطوارئ.
- تخصيص خط مساعدة يعمل على مدار الساعة لتمكين الطلاب من طلب المساعدة في أي وقت.

* استراتيجيات التقييم المستمر

١- مراجعة وتقييم الأداء الأكاديمي :

- يجب أن يتم مراجعة أداء العملية التعليمية باستمرار من خلال استبيانات يتم إرسالها إلى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، لتحديد أي مشكلات أو تحسينات ضرورية في الأنظمة الرقمية أو استراتيجيات التدريس.
- يجب استخدام نتائج هذه المراجعات لتطوير الخطط المستقبلية وضمان تحسين جودة التعليم عن بُعد.

٢- التكيف مع التحديات الفردية :

- يجب أن تتضمن الخطة دعماً مخصصاً للطلاب الذين قد يواجهون تحديات خاصة مثل عدم الوصول إلى الإنترنت بشكل مستمر، توفير حلول بديلة أو مواعيد مرنة لتسليم المهام والاختبارات.

ثانياً : استمرارية الخدمات الإدارية في الجامعة

* إدارة العمل عن بُعد

في حالة حدوث أزمة تمنع الموظفين من العمل في الحرم الجامعي، فإن استمرارية الخدمات الإدارية تعتمد بشكل كبير على القدرة على تنفيذ العمل عن بُعد. إليك أهم المكونات التي يجب مراعاتها لضمان نجاح هذه الاستراتيجية:

البنية التحتية التقنية

يجب تجهيز أنظمة VPN آمنة تتيح الوصول إلى الأنظمة الإدارية الحيوية مثل أنظمة الرواتب، إدارة الموارد البشرية، وأنظمة القبول والتسجيل من مواقع خارجية. تأمين أجهزة كمبيوتر محمولة وملحقاتها للموظفين لضمان قدرتهم على العمل عن بُعد بكفاءة.

المنصات الرقمية لإدارة العمل

استخدام برامج إدارة المشاريع والتعاون الرقمي مثل Trello أو Asana أو Microsoft Teams لتنسيق العمل عن بُعد بين الفرق المختلفة. يجب أن تتوفر إمكانية عقد الاجتماعات الافتراضية بسهولة لضمان استمرارية التواصل بين الموظفين والمديرين.



سياسات العمل المرنة

يجب أن تعتمد الجامعة سياسة عمل مرنة تتيح للموظفين العمل في أوقات تتناسب مع ظروفهم الشخصية في حال تعرضهم لتحديات خلال الأزمات. توفير إرشادات وسياسات واضحة حول العمل عن بُعد، مع تحديد معايير الأداء والمواعيد النهائية لضمان الانضباط والكفاءة.

الإشراف والمتابعة

يجب على المديرين التأكد من متابعة تقدم العمل عن بُعد باستخدام أدوات مراقبة العمل الرقمية. إجراء اجتماعات أسبوعية لتقييم الأداء ومتابعة أي تحديات تواجه الموظفين.

* حماية البيانات وأمن المعلومات

أمن البيانات يُعد أولوية قصوى، خاصة عند العمل عن بُعد حيث يتم الوصول إلى البيانات من مواقع خارجية.

تشفير البيانات

يجب استخدام برامج تشفير متقدمة لحماية البيانات الحساسة مثل معلومات الموظفين، السجلات الطلابية، والبيانات المالية. يجب أن تكون جميع أجهزة الموظفين مجهزة ببرامج التشفير لضمان حماية البيانات.

أنظمة النسخ الاحتياطي

يجب أن تكون هناك أنظمة نسخ احتياطي تلقائي لجميع البيانات الحساسة، بحيث يتم تخزين نسخ احتياطية على خوادم آمنة لضمان القدرة على استعادة البيانات.

إدارة الوصول والصلاحيات

تحديد صلاحيات وصول محددة للموظفين لضمان أن كل موظف يستطيع الوصول فقط إلى البيانات التي يحتاجها لأداء مهامه.

التدريب على الأمن السيبراني

يجب أن يحصل جميع الموظفين على تدريبات دورية حول كيفية حماية المعلومات الشخصية والبيانات الحساسة من الهجمات السيبرانية.

* إدارة الموارد البشرية

استمرارية إدارة الموارد البشرية تتطلب ضمان استمرار الرواتب والمزايا الأخرى للموظفين، بالإضافة إلى الحفاظ على التواصل المفتوح بين الموظفين والإدارة.

أنظمة الرواتب الإلكترونية

يجب أن تكون أنظمة الرواتب مؤتمتة بالكامل بحيث يتمكن الموظفون من الوصول إليها عبر الإنترنت. التواصل مع الموظفين

يجب أن تكون هناك قنوات تواصل فعالة تتيح للموظفين الإبلاغ عن أي مشاكل قد يواجهونها. الرفاهية والدعم النفسي

توفير دعم نفسي للموظفين من خلال استشارات فردية أو جماعية عبر الإنترنت.

* الإدارة المالية وإدارة المشتريات

الاستمرارية في إدارة الشؤون المالية والمشتريات أمر حيوي لضمان سير الأعمال في الجامعة، حتى أثناء الأزمات.

إدارة النفقات والتمويل

يجب أن تظل الجامعة قادرة على تنفيذ العمليات المالية الأساسية مثل إعداد الميزانية، دفع الرواتب، والمصروفات الطارئة.

إدارة المشتريات

تأمين سلاسل التوريد من خلال التعاون مع موردين متعددين لتجنب التعطل في الحصول على الموارد والمعدات الأساسية.

المراجعة والتدقيق المالي

استخدام أدوات التدقيق الإلكترونية لضمان استمرارية العملية حتى في ظل غياب الوصول الفعلي إلى الوثائق الورقية.

* استعادة العمليات بعد الأزمات

عندما تنتهي الأزمة، يجب أن تكون هناك خطة واضحة لاستعادة العمليات الإدارية بسرعة وفعالية.

إعادة التقييم وإعادة الهيكلة

يجب على فرق الإدارة إجراء تقييم شامل للأضرار الناتجة عن الأزمة وتعديل العمليات الإدارية استنادًا إلى هذا التقييم.

اختبار الأنظمة والجاهزية

قبل العودة إلى العمل الطبيعي، يجب اختبار الأنظمة الأساسية للتأكد من أنها تعمل بشكل صحيح.

إدارة الشؤون المالية

وضمان دفع الرواتب هي من الخدمات الضرورية التي يجب أن تستمر بدون انقطاع**. - أنظمة الرواتب الإلكترونية: يجب أن تكون أنظمة الرواتب متاحة للموظفين عبر الإنترنت لضمان دفع المستحقات في مواعيدها.

إدارة النفقات: يمكن إدارة الشؤون المالية من خلال منصات إلكترونية مثل SAP لضمان مراقبة

النفقات وإعداد الميزانية بشكل فعال.

الشراء الإلكتروني: استخدام منصات شراء إلكترونية لتأمين الإمدادات الضرورية اللازمة لضمان استمرارية العمليات.

ثالثًا: استمرارية الأنظمة التقنية

الأنظمة التقنية هي الأساس لضمان استمرارية الأعمال في الجامعات، حيث تدعم جميع العمليات الأكاديمية والإدارية. يجب على الجامعة ضمان حماية البيانات واستمرارية الوصول إلى الشبكات والتطبيقات الأساسية خلال الأزمات.

حماية البيانات

- النسخ الاحتياطي: يجب إجراء نسخ احتياطي يومي للبيانات الهامة وتخزينها في مواقع آمنة بعيدًا عن الخوادم الأساسية لضمان استعادتها في حالة فقدان البيانات.



- إدارة الصلاحيات: **يجب تأمين وصول الموظفين والطلاب إلى البيانات بناءً على صلاحيات محددة باستخدام نظام المصادقة الثنائية لضمان أمان البيانات.

إدارة الشبكات
- البنية التحتية للشبكة: يجب التأكد من أن شبكة الجامعة قادرة على التعامل مع الزيادة في الطلب على الاتصال خلال الأزمات مثل جائحة أو حالة طوارئ طبيعية.
- استعادة الأنظمة: يجب وضع خطط لاستعادة الأنظمة التكنولوجية بسرعة في حال تعرضها لأي خلل، مع توفير فرق تقنية متخصصة للقيام بعملية الاستعادة.

رابعاً: استمرارية دعم الطلاب

تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للطلاب خلال الأزمات أمر بالغ الأهمية لضمان استمرارهم في الدراسة والنجاح. يجب أن تضع الجامعة استراتيجيات لدعم الطلاب نفسياً وأكاديمياً عبر وسائل التواصل الإلكتروني.

* الخدمات النفسية والاجتماعية:

- الدعم النفسي: يمكن تقديم جلسات استشارية نفسية فردية أو جماعية عبر الإنترنت لمساعدة الطلاب في التغلب على التحديات النفسية الناجمة عن الأزمات.

- الدعم الاجتماعي: يمكن تقديم برامج دعم اجتماعي تهدف إلى مساعدة الطلاب الذين يواجهون صعوبات مالية أو اجتماعية.

* خدمات الإرشاد الطلابي:

- الإرشاد الأكاديمي: يمكن عقد جلسات إرشاد أكاديمية عبر الإنترنت لمساعدة الطلاب في اتخاذ القرارات الأكاديمية المناسبة والتخطيط لمستقبلهم الدراسي.

- التواصل المستمر: يجب أن تكون هناك قنوات مفتوحة للتواصل المستمر مع الطلاب عبر البريد الإلكتروني أو التطبيقات الجامعية لإبلاغهم بأي تغييرات أو توجهات جديدة.

خامساً: استمرارية إدارة المخاطر والاستجابة للأزمات

إدارة المخاطر هي جزء حيوي من استمرارية الأعمال، حيث يجب على الجامعة وضع خطط طوارئ لمواجهة الأزمات بشكل فعال وضمان استمرارية العمليات الأساسية.

* تحليل المخاطر

- تحليل تأثير الأعمال (BIA): يهدف تحليل تأثير الأعمال إلى تحديد العمليات الحيوية وتقدير تأثير انقطاعها على الجامعة لضمان استعادة العمليات الحيوية بسرعة.

- التقييم الدوري للمخاطر: يجب أن يتم تقييم المخاطر بشكل دوري لضمان تحديث الخطط بما يتماشى مع التغيرات البيئية والتكنولوجية.

* خطط الطوارئ

- فرق إدارة الأزمات: يجب تشكيل فرق متخصصة من أعضاء الجامعة تكون مدربة على إدارة الأزمات وضمان استجابة سريعة.

- تمارين محاكاة: يجب إجراء تدريبات دورية تشمل جميع الموظفين وأعضاء هيئة التدريس للتأكد من جاهزيتهم للتعامل مع الأزمات المختلفة.



سادسا : استمرارية إدارة العلاقات الخارجية

- العلاقات الخارجية مع المؤسسات الأكاديمية والحكومية تعد عنصرًا مهمًا في استمرارية الأعمال. يجب أن تحافظ الجامعة على التواصل والتنسيق مع الشركاء لضمان استمرارية التعاون خلال الأزمات.
- التواصل مع الشركاء
- التنسيق مع المؤسسات الحكومية: يجب الحفاظ على قنوات تواصل مفتوحة مع الجهات الحكومية لضمان التنسيق في حالات الطوارئ.
 - الشراكات الأكاديمية: يجب الاستمرار في التعاون مع المؤسسات الأكاديمية لضمان استمرارية المشاريع البحثية والبرامج التعليمية.

١٦- إجراءات إعلان حالة الانقطاع:

- فيما يلي الإجراءات الرئيسية التي يجب اتباعها عند حدوث الانقطاع:
- يتواصل مدير وحدة العمل مع الجهة التي تتولى إدارة استمرارية الأعمال للتبليغ عن حادث الانقطاع.
- يقوم مدير وحدة العمل بتنفيذ أنشطة استمرارية الأعمال/التعافي من الكوارث للعمليات الحرجة.-.
- يقوم مدير وحدة العمل/القسم بتحديد وقت استرجاع الأعمال المتوقع استناداً إلى خطة استمرارية الأعمال بالإضافة إلى توفير معلومات حول توفر تقنية المعلومات للعمليات على مستوى الوحدة.
- 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.

الخطة الإعلامية عقب الكوارث

من المهم أن يكون هناك إجراءات مناسبة لإدارة الاتصال مع الاطراف الخارجية. وتشمل وسائل الاتصال الخارجية مايلي:

- الاخبار أو البيانات الصحفية ، وسائل الاعلام
- قنوات التواصل الاجتماعي.
- النشرات الإخبارية والمواقع الالكترونية
- المكالمات الهاتفية، ورسائل البريد الالكتروني، والرسائل النصية (المسلمة يدوياً أو عن طريق الانظمة الآلية للإخطار في حالات الطوارئ)

تتضمن إجراءات الخطة الاعلامية ما يلي:

- التفاصيل المتعلقة بكيفية وتحت أي ظروف ستتواصل إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال مع العاملين بشأن الاتصالات في حالة الطوارئ، ووسائل الاعلام، والاطراف المعنية الأخرى وكذلك التفاصيل المتعلقة بالاستجابة الاعلامية للهيئة عقب وقوع الحادث
- يجب أن تنص خطة الاستجابة الإعلامية الخاصة بجامعة الملك خالد على التعليمات والتوجيهات اللازمة للإدارة العليا، والموظفين، بشأن كيفية إيصال الرسائل الموافق عليها للأطراف المعنية الداخليين والخارجيين قبل و أثناء وبعد وقوع الحادثة الامنية
- تتضمن هذه الخطة هيكلًا محددًا مسبقا لعملية جمع ونشر المعلومات في حالات الطوارئ، والأزمات والكوارث بين الاطراف المعنية الداخليين والخارجيين.
- أيضا تحدد هذه الخطة الشركاء الرئيسيين والاشخاص الأساسيين المسؤولين عن التواصل مع مجموعة كل شريك قبل و أثناء وبعد وقوع الحادثة ويجب إدراج نماذج مصاغة سابقاً لهذه الرسائل كجزء من خطة الاستجابة الإعلامية
- يمكن استخدام طرق عديدة في تسليم هذه الرسائل لمجموعات الشركاء الرئيسيين.

وتشمل هذه الطرق ما يلي:

- أنظمة الإخطار الآلية.
- أرقام الاتصال في حالات الطوارئ "الخطوط الساخنة" عن طريق رسائل مسجلة توضح الحالة الحالية
- آخر المعلومات عن الحادث.
- مراكز الاتصال.
- الاعلام عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد الصوتي.
- نشر منشورات عن الحالة وآخر التطورات فيها على الموقع الإلكتروني الداخلية للجامعة.
- خدمة الرسائل النصية القصيرة.
- يجب اختبار إمكانيات الاتصال الخاصة بجامعة الملك خالد كجزء من الاختبارات والتدريبات العادية لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال.
- التحقق من صحة أوقات الاسترداد وينبغي أن تكون متاحة بسهولة ويمكن للموظفين الوصول إليها في مرحلة التحسين المستمر والتطوير في خطة استمرارية الأعمال

وضع حرج

إجراء فوري إلزامي غير مرغوب به



وضع كارثي خطير

تصرف ذو أولوية عارض غير مرغوب فيه مطور ومجرب.



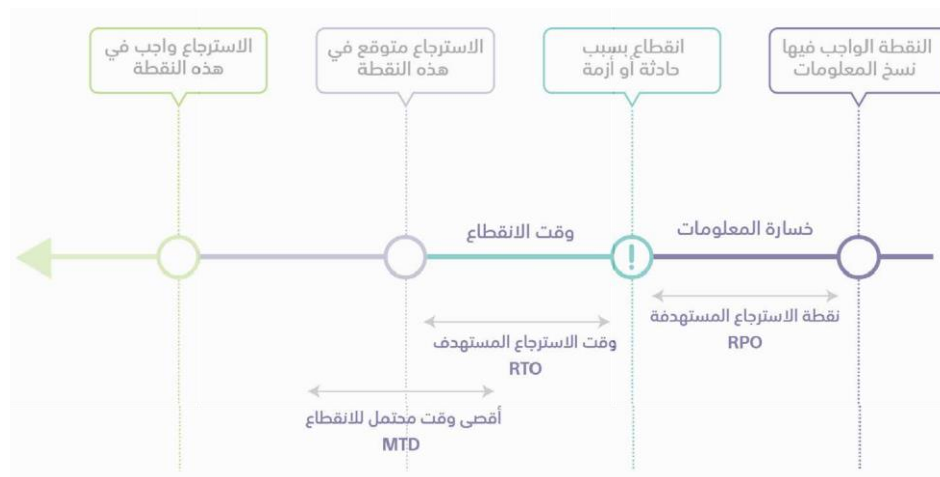
وضع طوارئ متوسط

يتطلب وعي متضاعف وإجراءات محددة.



وضع عادي

يدار بواسطة إجراءات روتينية.



١٧- السيناريوهات :

تأثير الأزمات على استمرارية الأعمال في الجامعة يمكن أن يكون واسع النطاق، من الكوارث الطبيعية إلى الهجمات السيبرانية والمشكلات المالية. يجب أن تكون لدى الجامعة خطط طوارئ شاملة لكل سيناريو لضمان استمرار العملية التعليمية والإدارية بشكل فعال وسريع مع تقليل تأثير الأزمة على الطلاب والموظفين..

فيما يلي سيناريو مفصل يصف كيفية التعامل مع عدم توفر الأنظمة التقنية في الجامعة نتيجة أزمة مثل انقطاع التيار الكهربائي، هجوم سيبراني، أو فشل الخوادم. سيتضمن السيناريو الخطوات اللازمة لضمان استمرارية العمليات الأكاديمية والإدارية أثناء انقطاع الأنظمة التقنية.

السيناريو:

١- انقطاع الأنظمة التقنية الرئيسية في الجامعة:

١- بداية الأزمة :

- الوضع: تتعرض الجامعة لهجوم سيبراني أو لعطل في الخوادم المركزية، مما يؤدي إلى تعطل الأنظمة الرئيسية، بما في ذلك أنظمة إدارة التعلم (LMS)، البريد الإلكتروني الجامعي، وأنظمة الموارد البشرية والشؤون المالية.

- المدة المقدرة للتعطيل: عدة ساعات إلى أيام بناءً على حجم الضرر أو المشكلة التقنية.

٢- الإجراءات الفورية :

- تفعيل خطة استمرارية الأعمال التقنية*: فريق تقنية المعلومات يقوم بتفعيل خطة استعادة الأنظمة، التي تتضمن استعادة البيانات من النسخ الاحتياطية ونقل العمليات إلى خوادم احتياطية.
- إعلام جميع الأطراف: إرسال رسائل عاجلة عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية إلى الطلاب والموظفين لإبلاغهم بتعطيل الأنظمة التقنية، وتقديم معلومات حول كيفية التواصل خلال الأزمة.
- ٣- التحويل إلى الأنظمة الاحتياطية :

- الأنظمة الاحتياطية*: إذا كانت هناك خوادم احتياطية متاحة، يقوم فريق تقنية المعلومات بتحويل العمليات إليها لتقليل تأثير الانقطاع. هذه الخوادم يجب أن تكون جاهزة لتحمل العبء التشغيلي للأنظمة الحيوية.

- التحول إلى الحلول السحابية*: في حال كانت البنية التحتية الأساسية غير متاحة، يمكن اللجوء إلى الحلول السحابية (مثل Google Drive، و Microsoft Azure) لضمان الوصول إلى الملفات المهمة واستمرارية العمل الأكاديمي والإداري.

٤- التحويل إلى التواصل البديل :

- التواصل البديل: في حالة تعطل البريد الإلكتروني الجامعي، يجب توجيه جميع الموظفين والطلاب لاستخدام قنوات تواصل بديلة مثل البريد الإلكتروني الشخصي، التطبيقات الفورية (مثل WhatsApp أو Slack)، أو الهاتف للتواصل مع زملائهم وأساتذتهم.
- الفصول الافتراضية: يجب على أعضاء هيئة التدريس التحول إلى منصات افتراضية بديلة مثل Zoom أو Microsoft Teams التي يمكن الوصول إليها خارج الأنظمة التقنية الجامعية.
- ٥- استمرارية التعليم :



- التعليم الإلكتروني: إذا كان نظام إدارة التعلم (LMS) غير متاح، يمكن لأعضاء هيئة التدريس توزيع المحاضرات والمهام عبر وسائل بديلة مثل البريد الإلكتروني أو منصات تخزين سحابية مؤقتة.
- الاختبارات والتقييمات: في حالة انقطاع الأنظمة التي تستخدم للاختبارات، يجب تأجيل الاختبارات إلى حين استعادة الأنظمة أو توفير اختبارات بديلة بشكل يدوي (مثل اختبارات مكتوبة ترسل عبر البريد الإلكتروني).

٦- استمرارية الخدمات الإدارية :

- إدارة الرواتب والشؤون المالية: إذا كانت الأنظمة المالية متوقفة، يتم تفعيل الخطط اليدوية (مثل استخدام النماذج الورقية أو الحلول البديلة الإلكترونية المؤقتة) لضمان دفع الرواتب والمعاملات المالية الأخرى.

- إدارة الحضور والإجازات: يمكن استخدام أدوات يدوية أو جداول إلكترونية (Excel) لإدارة الحضور والإجازات مؤقتًا حتى استعادة الأنظمة التقنية.

٧- استعادة الأنظمة التقنية :

- استعادة الأنظمة: بعد تقييم الوضع وتحديد السبب وراء العطل، يبدأ فريق تقنية المعلومات في استعادة الأنظمة تدريجيًا. يتم اختبار كل نظام قبل إعادته إلى العمل للتأكد من عدم وجود مشاكل إضافية.

- استعادة البيانات: يتم استعادة البيانات من النسخ الاحتياطية اليومية لضمان عدم فقدان أي معلومات هامة. يجب أن تكون النسخ الاحتياطية متاحة في موقع بعيد (Off-site Backup).

٨- المراجعة والتقييم :

- تحليل الأزمة: بعد استعادة الأنظمة، يقوم فريق إدارة الأزمات بتحليل سبب العطل والتحديات التي واجهت الجامعة خلال الأزمة.
- مراجعة خطة استمرارية الأعمال: يتم تحديث خطة استمرارية الأعمال بناءً على الدروس المستفادة من الأزمة لضمان تحسين استجابة الجامعة في حال حدوث أزمات مستقبلية.
- تدريبات إضافية: بناءً على التجربة، يمكن تحديد حاجة لإجراء تدريبات إضافية لتحسين جاهزية الموظفين للتعامل مع الأزمات التقنية.

٢ - انقطاع التيار الكهربائي:

الوضع :

- انقطاع مفاتيح للتيار الكهربائي بسبب مشكلة في الشبكة المحلية أو نتيجة لعوامل طبيعية مثل العواصف.

مستوي التأثير:

- تعطيل الأنظمة التقنية مثل الحواسيب، الخوادم، وأدوات التعلم الإلكتروني.
- توقف التهوية، التدفئة، والإضاءة في القاعات الدراسية والمكاتب.
- تعطيل المصاعد

الإجراءات:

- استخدام مولدات كهربائية احتياطية لتأمين تشغيل الأنظمة الأساسية.
- تحويل التعليم إلى منصات تعليم عن بُعد يمكن الوصول إليها من المنازل أو الأجهزة المحمولة.

- تأجيل الاختبارات والأنشطة الأكاديمية التي تتطلب التواجد المادي.
- البدء في معالجة المشكلة وإصلاح الخلل من قبل الفريق الفني المختص وعمل تحديث للحالة
- ٣- انقطاع الإنترنت :
الوضع :
 - انقطاع الاتصال بالإنترنت نتيجة لعطل في مزود الخدمة أو هجوم سيبراني على الشبكة.مستوي التأثير:
 - توقف الأنظمة الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني، البريد الإلكتروني، وأنظمة إدارة الموارد البشرية.
 - توقف الاتصال بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتعطل الاجتماعات الافتراضية.الإجراءات:
 - توفير خط إنترنت احتياطي أو نقل العمليات إلى الشبكات الخلوية.
 - استخدام وسائل التواصل البديلة مثل الرسائل النصية والتطبيقات الفورية لتسهيل الاتصال بين الموظفين والطلاب.
 - الاعتماد على حلول سحابية تتيح العمل من خارج نطاق الشبكة الجامعية.
- ٤- هجوم سيبراني :
الوضع :
 - تعرض الجامعة لهجوم سيبراني مثل هجوم فيروسات الفدية (Ransomware) أو اختراق النظام.مستوي التأثير:
 - سرقة البيانات الحساسة أو تشفيرها.
 - تعطيل الأنظمة التقنية بما في ذلك نظم إدارة التعليم الإلكتروني وأنظمة إدارة الموارد البشرية.الإجراءات:
 - تفعيل خطة استجابة للأزمات السيبرانية تشمل عزل الأنظمة المتأثرة واستعادة البيانات من النسخ الاحتياطية.
 - إعلام السلطات الأمنية والتعاون مع فريق الأمن السيبراني للتحقيق والتعافي.
 - تحسين إجراءات الأمان مثل استخدام المصادقة الثنائية (٢FA) وتشفير البيانات.
- ٥- جائحة صحية مثل COVID-19 :
الوضع :
 - انتشار مرض معدٍ يتطلب إغلاق الحرم الجامعي لتجنب انتشار العدوى.مستوي لتأثير:
 - إغلاق المرافق الأكاديمية والإدارية، وتوقف التعليم بالحضور الفعلي.
 - تأثير سلبي على التفاعل المباشر بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.الإجراءات :
 - تحويل جميع الفصول الدراسية إلى التعليم عن بُعد باستخدام منصات التعليم الإلكتروني.
 - إلغاء أو تأجيل الأنشطة التي تتطلب الحضور المادي مثل المختبرات العملية أو الفعاليات الطلابية.
 - تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للطلاب والموظفين عبر الإنترنت.
- ٦- كارثة طبيعية (مثل الزلازل أو الفيضانات)

الوضع :

- تعرض الحرم الجامعي لكارثة طبيعية مثل زلزال أو فيضان يؤدي إلى أضرار جسيمة في البنية التحتية.
- مستوي التأثير:

- تلف المباني والمرافق الجامعية، مما يجعلها غير صالحة للاستخدام.
 - توقف العملية التعليمية والإدارية بشكل كامل.
- الإجراءات:

- إخلاء الحرم الجامعي وتفعيل خطط الطوارئ لتأمين سلامة الطلاب والموظفين.
 - الانتقال إلى التعليم عن بُعد بالكامل حتى إعادة تأهيل البنية التحتية.
 - التعاون مع الجهات الحكومية والإنسانية لتوفير المساعدات اللازمة واستعادة الحرم الجامعي.
- ٧- إضرابات أو احتجاجات:

الوضع:

- حدوث إضرابات بين الطلاب أو الموظفين نتيجة لمطالب متعلقة بالأجور أو الظروف الأكاديمية.
- مستوي التأثير:

- تعطيل العملية التعليمية والعمليات الإدارية بشكل جزئي أو كامل.
 - تأثير سلبي على سمعة الجامعة وزيادة التوترات الداخلية.
- الإجراءات:

- التواصل مع النقابات والطلاب للاستماع إلى مطالبهم ومحاولة حل النزاعات بطرق سلمية.
 - وضع خطط بديلة مثل توظيف بدلاء مؤقتين في حالة الإضراب أو تنظيم الفصول الدراسية عبر الإنترنت.
 - تشكيل لجان تفاوضية لحل النزاع بسرعة وتقليل تأثيره على استمرارية الجامعة.
- ٨- فشل البنية التحتية (مثل تسرب المياه أو انهيار المباني)

الوضع:

- حدوث انهيار في بنية تحتية حيوية مثل أنابيب المياه، الكهرباء، أو انهيار في مبنى نتيجة لمشاكل هيكلية.
- مستوي التأثير:

- توقف المرافق المتضررة عن العمل، مما يعطل الفصول الدراسية والمكاتب الإدارية.
- الإجراءات :

- إخلاء المنطقة المتضررة وإجراء إصلاحات عاجلة.
 - نقل الفصول الدراسية والعمليات الإدارية إلى مواقع بديلة أو الانتقال إلى التعليم والعمل عن بُعد.
 - إجراء تقييم شامل للبنية التحتية لضمان عدم حدوث المزيد من المشاكل.
- ٩- انقطاع سلسلة التوريد:

الوضع:

- تعطل سلسلة التوريد التي تزود الجامعة بالمواد الأساسية مثل المعدات المكتبية، الأدوات التعليمية، والكتب.

مستوي التأثير:

- تأخر أو توقف الحصول على الموارد اللازمة للعمليات الأكاديمية والإدارية.



الإجراءات:

- البحث عن موردين بدلاء يمكنهم توفير المواد الضرورية في حالة تعطل المورد الرئيسي.
- استخدام التكنولوجيا لتقليل الاعتماد على المواد المادية (مثل التحول إلى الكتب الإلكترونية والمحتوى الرقمي).

١٠ - فقدان أعضاء هيئة التدريس الرئيسيين:

الوضع:

- استقالة أو غياب مفاجئ لعدد من أعضاء هيئة التدريس الرئيسيين.

مستوي التأثير:

- توقف الفصول الدراسية التي يشرف عليها أعضاء هيئة التدريس المتغيبون.
- تأثير على مستوى التعليم والطلاب.

الاجراءات :

- تعيين أساتذة بدلاء أو تحويل الفصول إلى أعضاء هيئة التدريس المتاحين.
- تعزيز التعليم الإلكتروني للسماح لأساتذة من خارج الجامعة بتدريس الفصول عبر الإنترنت إذا لزم الأمر.

١١ - نقص مالي أو أزمة تمويل:

الوضع :

- تعرض الجامعة لأزمة مالية نتيجة لخفض التمويل الحكومي أو فقدان الدخل من الرسوم الدراسية.

مستوي التأثير:

- تخفيض عدد البرامج الأكاديمية والخدمات المقدمة للطلاب.
- صعوبة في دفع الرواتب واستمرار التوظيف.

الاجراءات :

- البحث عن مصادر تمويل بديلة مثل الشراكات الأكاديمية أو المنح.
- خفض النفقات غير الضرورية وتحسين الكفاءة المالية.
- إجراء مراجعات دورية للموازنة وتحديد أولويات الإنفاق بشكل صارم.

١٨ - الاختبارات :

اختبارات خطة استمرارية الأعمال تتيح للجامعة التحقق من جاهزيتها لمواجهة الأزمات المختلفة وتحديد أي نقاط ضعف قد تؤثر على استمرارية العمليات. يجب إجراء هذه الاختبارات بانتظام وتحديث الخطة بناءً على النتائج المستخلصة لضمان تحسين الجاهزية وزيادة فعالية الاستجابة. ضرورة لضمان جاهزية الجامعة للتعامل مع الأزمات والحفاظ على سير العمليات الأكاديمية والإدارية في حالة حدوث طوارئ. توفر هذه الاختبارات فرصة لتقييم فعالية الخطة وتحديد نقاط الضعف التي قد تحتاج إلى تحسين. فيما يلي شرح لأنواع الاختبارات المختلفة التي يمكن استخدامها لاختبار خطة استمرارية الأعمال في الجامعة:

١ - اختبارات الطاولة (Tabletop Exercises)

الوصف :

- هذه الاختبارات هي عبارة عن مناقشات غير عملية تجرى حول سيناريو أزمة محتملة، حيث يجتمع فريق إدارة الأزمات لمراجعة الخطة والتحدث عن كيفية التعامل مع السيناريوهات.
الهدف :

- التعرف على دور ومسؤوليات كل فرد في الفريق، وكيفية تنسيق الجهود لضمان استمرارية الأعمال.
 - التعرف على أية فجوات أو تحديات غير متوقعة في الخطة.
- الاجراءات :

- تقديم سيناريو أزمة (مثل هجوم سببر اني أو انقطاع التيار الكهربائي) ومناقشة الخطوات التي سيتم اتخاذها من قبل فرق مختلفة مثل تكنولوجيا المعلومات، الشؤون الأكاديمية، وإدارة الموارد البشرية.
- إجراء مراجعات للخطة في ضوء المناقشات، وضمان فهم الجميع لدورهم.

٢- اختبارات المحاكاة العملية (Simulation Tests)

الوصف :

- يتم تنفيذ اختبارات المحاكاة العملية عن طريق التمثيل العملي لسيناريو أزمة، مثل اختبار استجابة الجامعة لانقطاع النظام التقني أو هجوم سببر اني.
- الهدف :

- اختبار جاهزية الأنظمة التقنية وفرق العمل للاستجابة السريعة.
- تحديد الوقت اللازم لاستعادة الأنظمة أو تفعيل الحلول البديلة.

الاجراءات :

- إنشاء سيناريو طارئ، مثل انقطاع الإنترنت أو فشل النظام، ومحاكاة استجابة فريق تكنولوجيا المعلومات لاستعادة الأنظمة.
- قياس سرعة وفعالية الاستجابة، واختبار قنوات الاتصال البديلة مثل الرسائل النصية والتواصل عبر الهاتف.

٣- اختبارات إعادة التشغيل (Failover Tests)

الوصف :

- اختبارات إعادة التشغيل تهدف إلى اختبار قدرة الجامعة على الانتقال من الأنظمة الرئيسية إلى الأنظمة الاحتياطية أو حلول الطوارئ في حال تعطل الأنظمة الأساسية.
- الهدف :

- التأكد من فعالية الخوادم الاحتياطية وأنظمة النسخ الاحتياطي.
 - ضمان أن استعادة البيانات والتطبيقات يمكن أن تتم دون فقدان معلومات أو تعطيل طويل.
- الاجراءات :

- إيقاف الخوادم الرئيسية بشكل متعمد وتحويل العمليات إلى خوادم احتياطية وأنظمة سحابية.
- قياس الوقت المستغرق لاستعادة العمليات، ومراجعة أي أخطاء أو مشكلات أثناء الاختبار.

٤- اختبارات التشغيل الكامل (Full-Scale Tests)

الوصف :

- تعتبر اختبارات التشغيل الكامل الأكثر شمولاً، حيث يتم تشغيل جميع عناصر خطة استمرارية الأعمال في بيئة حقيقية أو شبه حقيقية.

الهدف :

- تقييم استجابة جميع الإدارات والأقسام في الجامعة لسيناريو أزمة شامل.
- التأكد من التنسيق الفعال بين الفرق المختلفة والتعرف على أي تحديات عملية.

الاجراءات :

- تنفيذ سيناريو طارئ يتطلب استجابة شاملة، مثل كارثة طبيعية تؤثر على البنية التحتية.
- تقييم جميع الجوانب، من استعادة الأنظمة التقنية إلى استمرارية التعليم عبر الإنترنت، وإدارة الشؤون الإدارية مثل الرواتب والتمويل.
- استخدام تقارير الأداء لتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في الاستجابة.

٥- اختبارات استعادة البيانات (Data Recovery Tests)

الوصف :

- تركز هذه الاختبارات على استعادة البيانات من النسخ الاحتياطية للتأكد من أن جميع البيانات يمكن استردادها بشكل صحيح.

الهدف :

- التأكد من سلامة النسخ الاحتياطية واسترجاع البيانات المفقودة في حال حدوث انقطاع أو هجوم سيبراني.

الاجراءات :

- اختبار مجموعة من البيانات المهمة، وتنفيذ عملية استعادة من النسخ الاحتياطية.
- التأكد من أن جميع البيانات استُعيدت بشكل كامل وسليم، ومراجعة عملية النسخ الاحتياطي الدوري للتأكد من عدم فقدان المعلومات.

٦- اختبارات الطوارئ المفاجئة (Unannounced Emergency Drills)

الوصف :

- في هذا النوع من الاختبارات، يتم تنظيم تمرين طارئ دون إشعار مسبق للموظفين والطلاب، مما يسمح بقياس الجاهزية الحقيقية.

الهدف :

- اختبار الجاهزية الفورية لمواجهة الأزمات.
- قياس سرعة الاستجابة وتقييم كيفية تعامل الموظفين والطلاب مع الأزمة دون سابق تحضير.

الاجراءات :

- تنفيذ تمرين طارئ مثل إخلاء المبنى بسبب تسرب كيميائي أو هجوم سيبراني مفاجئ.
- مراقبة استجابة الموظفين والطلاب، وتقييم فعالية التواصل واتباع التعليمات.

٧- اختبارات مراجعة العقود والشراكات (Vendor and Partner Tests)

الوصف :

- اختبارات تركز على مراجعة العقود والشراكات مع الموردين الخارجيين وشركاء الجامعة لضمان استمرارية تزويد الموارد والخدمات الضرورية.

الهدف:

- التأكد من أن الشركاء والموردين لديهم خطط استمرارية أعمال تضمن استمرار التوريد والدعم أثناء الأزمات.

الاجراءات :

- التواصل مع الموردين والشركاء، وطلب منهم تقديم تفاصيل عن خطط استمرارية أعمالهم.
- مراجعة عقود الشراكة وضمان تو افر بنود تتعلق باستمرارية التوريد في حالة الأزمات.

٨- اختبارات الجاهزية المالية (Financial Readiness Tests)

الوصف :

- تهدف إلى اختبار قدرة الجامعة على التعامل مع الأزمات المالية واستمرارية العمليات المالية مثل دفع الرواتب وإدارة الميزانية أثناء الأزمات.

الهدف :

- التأكد من تو افر الموارد المالية وإجراءات الطوارئ المالية لمواجهة الأزمات.

الاجراءات :

- تنفيذ محاكاة لتأخر التمويل أو نقص الميزانية، وتقييم قدرة الجامعة على التعامل مع النفقات الطارئة وضمان استمرار دفع الرواتب.
- اختبار إجراءات الشراء وإدارة النفقات في ظروف الأزمة

١٩ - الجدول الزمني والخطة الزمنية لاجراء الاختبارات :

الجدول الزمني لابد من اعتماده من اللجنة العليا

١. عمليات الأقسام :

الرقم التسلسلي	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 الشركة المزودة لنظام إدارة الموارد المؤسسية	٦٠ ساعة

٢٠- مصفوفة اثر انقطاع الاعمال في جامعة الملك خالد :

تصنيف الأهمية / مستوى التأثير Criticality Category / Impact Level	الوصف Explanation	زمن التعافي الأمثل (RTO) : هو الوقت المستهدف لإعادة الخدمة أو النشاط بعد وقوع حدث ما. the Time span after : Recovery Time Objective (RTO) occurrence of an incident in which an activity should be resources and assets should be regained restarted or
١- مرتفع جدا (VERY HIGH) I	زمن التعافي الأمثل 8- (RTO) 0 ساعات RTO is 0 -8 Hours	يجب استعادة النشاط في اقل من ساعة. هذه الخدمات تعتبر في غاية الأهمية. The activity needs to be available within less than 1 hour, very important
٢- مرتفع (HIGH) II	زمن التعافي الأمثل ٨-٢٤ ساعة RTO is 8-24 hours	الخدمة مهمة ايضا و تحتاج أن تكون متوفرة بشكل كبير و لكن ليست بذات مستوى تأثير خدمات الفئة الأولى critical as the impact level 1 but is not as
٣- متوسط (MEDIUM) III	زمن التعافي الأمثل أكبر يوم إلى يومان RTO is 1 to 2 days	يمكن للنشاط أن يكون غير متاح لحوالي ٤ ساعات و لكن يجب استعادته في غضون ٨ ساعات. The activity can be unavailable for 4 hours, but needs to within 8 hours be made available
٤- منخفض (LOW) IV	زمن التعافي الأمثل اسبوع واحد RTO is 1 week	يمكن للنشاط أن يكون غير متاح لحوالي ٨ ساعات و لكن يجب استعادته في غضون ٢٤ ساعة. The activity can be unavailable for 8 hours, but needs to within 24 hours be made available
٥- منخفض جدا (VERY LOW) V	زمن التعافي الأمثل اسبوعان RTO is 2 weeks	يمكن للنشاط أن يكون غير متاح ليوم واحد و لكن يجب استعادته بعد ٢٤ ساعة. The activity can be unavailable for 1 Day but needs to be hours ٢٤ available after

- مصفوفة تقييم المخاطر في جامعة الملك خالد

الوقت المستهدف لحل الحادثة	الوقت المستهدف للاستجابة	الوصف	مستوى الخطورة
ساعتان	فوراً	ضرر جسيم يؤثر بشكل مباشر على سمعة الجامعة ومصادقيتها، أو يسبب توقف تام في الخدمة مما يلزم المعالجة الفورية كتفعيل إجراءات استمرارية الأعمال حيث إن الحادثة تُعطل العمل.	حرج
4-5 ساعات	ساعة أو ساعتان	انقطاع كبير يؤثر على وحدات الأعمال الوظيفية أو الخدمات الرئيسية أو الموقع.	مرتفع
8-9 ساعات	2-3 ساعات	التأثير متوسط في سير عمل وحدات الأعمال الوظيفية أو المواقع أو أصول تقنية المعلومات، إضافة إلى تأثير يتراوح ما بين المتوسط والمرتفع على وحدات الأعمال غير الهامة في الجامعة.	متوسط
24 ساعة	5 ساعات	العمل لا يتأثر حالياً بتوقف أو بطء الخدمة، والتأثير يكون بسيط على عدد قليل من الموارد.	منخفض
48 ساعة	10 ساعات	وجود مؤشرات محتملة على أن الأنظمة الحيوية و/ أو الداعمة لها، هي هدف لهجوم سيبراني أو انتهاكات لسياسة الأمن السيبراني مما ينتج عنه تسريب داخلي لبيانات مصنفة (داخلي	غير مؤثر - منخفض جداً

- تصنيف التهديدات

تصنيف التهديد	التهديد	التأثير	الجانب	وقت التعافي	الأثر
حرج	الأنظمة التقنية الشبكة السلكية واللاسلكية قواعد البيانات الخدمات والتطبيقات انقطاع كبير يؤثر على وحدات الأعمال الوظيفية أو الخدمات الرئيسية أو الموقع.	تسريب البيانات انقطاع الخدمة تأثر سمعة الجامعة	-الجانب التقني -على مستوى السمعة -الجانب التشغيلي -الجانب المالي -الجانب القانوني والحوكمة	ساعتان	محتمل بشكل كبير
مرتفع	الكوارث الطبيعية كانهيار أو الماء أو تفشي الأوبئة	تأثر سير العمل في وحدات الجامعة	الجانب المالي الجانب التشغيلي الجانب الانساني	4-5 ساعات	محتمل بشكل كبير
متوسط	التأثير متوسط في سير عمل وحدات الأعمال الوظيفية أو المواقع أو أصول تقنية المعلومات، إضافة إلى تأثير يتراوح ما بين المتوسط والمرتفع على وحدات الأعمال غير الهامة في الجامعة .	تأثر سير العمل في وحدات الجامعة	-الجانب التقني -على مستوى السمعة -الجانب التشغيلي -الجانب المالي	8-9 ساعات	محتمل بشكل متوسط
منخفض	العمل لا يتأثر حالياً بتوقف أو بطء الخدمة، والتأثير يكون بسيط على عدد قليل من الموارد.	تأثر طفيف غير ملاحظ	-الجانب التقني -على مستوى السمعة -الجانب التشغيلي -الجانب المالي	24 ساعة	نادراً
منخفض جداً - غير مؤثر	العمل لا يتأثر حالياً بتوقف أو بطء الخدمة، والتأثير يكون بسيط على عدد قليل من الموارد.	تأثر طفيف غير ملاحظ	-الجانب التقني -على مستوى السمعة -الجانب التشغيلي -الجانب المالي	48 ساعة	نادراً

-مصفوفة الاحتمالية للمخاطر:

مصفوفة الاحتمالية		
التقييم	الاحتمالية	نسبة الاحتمالية
نادر الحدوث	قد يحدث فقط في ظروف إستثنائية، أو قد يحدث مرة واحدة كل سنتين.	أقل من ١٠%
غير محتمل الحدوث	يقدر احتمال حدوثه بحوالي مرة أو أكثر خلال السنة	١١% إلى ٣٠%
محتمل الحدوث	يقدر احتمال حدوثه بحوالي مرتين أو أكثر خلال ستة أشهر	من ٣١% إلى ٦٥%
عالي الاحتمالية	من المعروف أنها تحدث من حين لآخر	من ٦٦% إلى ٨٩%
شبه مؤكد	من المتوقع أن تحدث مثل هذه الحوادث بشكل متكرر بمعدل مرة أو أكثر خلال	أكثر من ٩٠%

١٦-العمليات والاجراءات الداخلية والخارجية في جامعة الملك خالد وفقاً لسجل تحليل اثر انقطاع الاعمال :

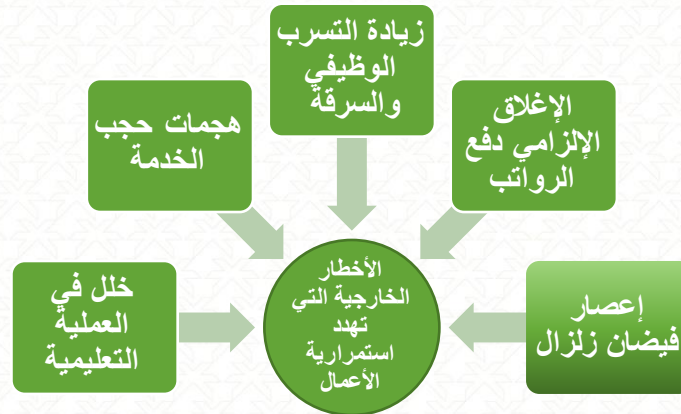
العمليات الداخلية عالية الأهمية في جامعة الملك خالد :

مالك العملية	اسم العملية	قيمة العملية بناء على سجل تحليل اثر الاعمال	تحديد الموارد	الاجراء في حال حدوث كارثة
الإدارة العامة للأمن السيبراني	مراقبة الاحداث والسجلات اختبارات الاختراق والاختبارات السيبرانية الحوكمة والالتزام بالتشريعات والتنظيمات تقييم المخاطر تشغيل الأنظمة التوعية والتدريب	حرجة	الموظفين الأنظمة الأجهزة	التواصل مع مركز الدفاع السيبراني لإدارة الأنظمة وتحديثها من قبلهم التواصل مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني استعادة النسخ الاحتياطي ومعالجة الثغرات تحديث الوثائق والرفع بالتقارير للجنة العليا
عمادة الخدمات الالكترونية	إدارة وتشغيل الخدمات والأنظمة الالكترونية فشل استعادة النسخ الاحتياطية انقطاع الانترنت اختبار الخدمة قبل اطلاقها صلاحيات الموظفين في الوظائف الحساسة	حرجة	الموظفين الأنظمة الأجهزة	التواصل مع مزودي الخدمة تشغيل المواقع البديلة تحديث الوثائق والرفع بالتقارير للجنة العليا
إدارة الموارد البشرية	التوظيف والاستقطاب التسرب الوظيفي للاستقالة حسابات الموظفين بعد انتهاء العلاقة التعاقدية الترقيات الرواتب والعلاوات والمستحقات المالية	مرتفعة	الموظفين الإجراءات التشريعات والتنظيمات	الاستقطاب والاعارة للكفاءات التعاقب الوظيفي إيقاف الحسابات ابلاغ الجهات ذات العلاقة
عمادة القبول والتسجيل	إدارة العملية التعليمية	حرجة	الطلاب الأنظمة أعضاء هيئة التدريس الجدول والسجلات الخطط التعليمية	استعادة النسخة الاحتياطية التواصل مع الإدارات العليا
إدارة المرافق والصحة والسلامة المهنية والأمن الجامعي	انقطاع الكهرباء انقطاع الماء الفيضان بسبب الامطار السرقه وخروج الأجهزة دون تصريح	متوسطة	منسوبي ومنسوبات الجامعة الموظفين نظام البلاغات	التواصل مع الجهات ذات العلاقة مراجعة سجلات الدخول والخروج لعمل عن بعد
المراجعة الداخلية	التدقيق الداخلي	منخفض	منسوبي ومنسوبات الجامعة الموظفين	إيجاد جهة خارجية مستقلة التقييم الذاتي
المالية والمشاريع	تعثر المشاريع تسريب المعلومات المالية دائرة النظام المرتبط مع وزارة المالية	منخفض	منسوبي ومنسوبات الجامعة الموظفين	اشعار الجهات ذات العلاقة رفع البلاغات

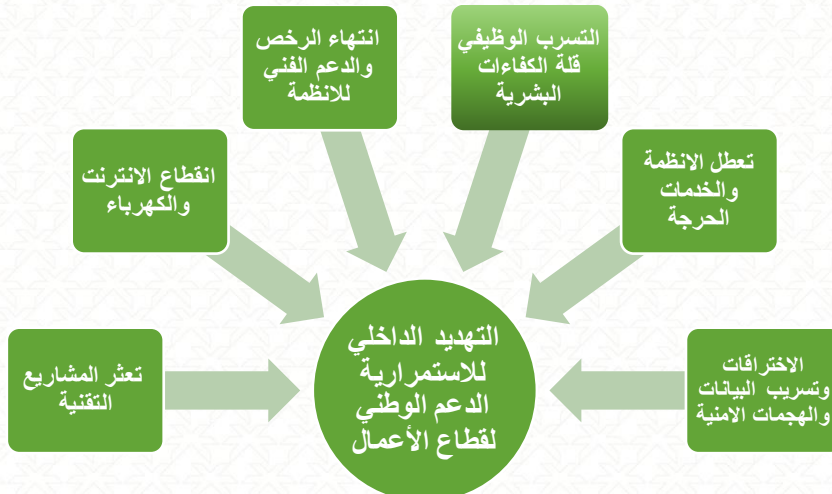
العمليات الخارجية عالية الأهمية في جامعة الملك خالد :

مالك العملية	اسم العملية	قيمة العملية بناء على سجل تحليل اثر الاعمال	تحديد الموارد	الاجراء في حال حدوث كارثة
الهيئة الوطنية للأمن السيبراني	حوكمة ادارة أنظمة الدفاع البلاغات الأمنية والتقنية انقطاع الخدمة التوعية والتدريب	حرجة	الموظفين الأنظمة الأجهزة	التواصل مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني استعادة النسخ الاحتياطي ومعالجة الثغرات تحديث الوثائق ورفع التقارير للجنة العليا
المجلس الوطني لادارة المخاطر	رخص الأنظمة التشغيلية الدعم الفني البلاغات متابعة المستهدفات والثغرات والهجمات	مرتفع	الموظفين الأنظمة الأجهزة	توفير ميزات لشراء الأنظمة والرخص التواصل مع الشركات الام لاخذ الدعم المتابعة الذاتية للثغرات وجدولة الفحص داخلياً
هيئة الحكومة الرقمية	ضمان الالتزام بالتشريعات والتنظيمات	مرتفعة	الموظفين الإجراءات التشريعات والتنظيمات	المتابعة الذاتية للمتطلبات التشريعية والقانونية
وزارة التعليم	إدارة العملية التعليمية	حرجة	الطلاب الأنظمة أعضاء هيئة التدريس الجدول والسجلات الخطط التعليمية	استعادة النسخة الاحتياطية التواصل مع الإدارات العليا
مزودي الخدمات والشركات الخاصة بالأنظمة	انقطاع الدعم الفني انقطاع دوائر الانترنت	متوسطة	منسوبي ومنسوبات الجامعة الموظفين نظام البلاغات	التواصل مع الجهات ذات العلاقة العمل عن بعد وجود ممثل الخدمة داخل المملكة الرفع للقانونية بموجب اتفاقية مستوى الخدمة واتفاقية التشغيل تحديث سجل التواصل
المراجعة والتدقيق	المراجعة والتدقيق على إدارة أنظمة العمل وجودتها للتأكد من عدم الانقطاع	منخفض	الجهات العليا في الجامعة وجود ما يستدعي ذلك	توفير الأدلة الكاملة والالتزام بالتشريعات والتنظيمات

الاحطار الخارجية التي تهدد استمرارية الاعمال :



*التحديات الداخلية التي تهدد استمرارية الاعمال :



- الإجراءات البديلة :

إضافة باركود خطة العمل عن بعد ٢٠٢٤

١٨- متطلبات الموارد :

الموارد الخاصة حال الانقطاع في جامعة الملك خالد :

الإدارة المسؤولة	الإجراء المتخذ
إدارة الموارد البشرية إدارة الشؤون القانونية إدارة الأمن الجامعي إدارة السلامة والصحة المهنية إدارة المراجعة الداخلية	المساندة والدعم حال الانقطاع
الإدارة العامة للاتصال المؤسسي	الإبلاغ حال الانقطاع وبعد استئناف النشاط الطبيعي
الأمن السيبراني عمادة الخدمات الالكترونية	الاستجابة للحوادث الأمنية والتقنية وإبلاغ الجهات الخارجية والجهات ذات العلاقة في الجامعة
فريق الطوارئ	الاستجابة حال وجود الإنذار الكارثي والاستعداد بالموارد البديلة
فريق التعافي من الكوارث	إعادة الوضع لما كان قبل الانقطاع
اللجنة الاشرافية	اتخاذ الإجراءات اللازمة والرفع لصاحب الصلاحية
رواد الاعمال	مساندة الفرق في الوضع الحرج

- المواقع الرديفة

الموقع الرديف تفاصيل (ملحق سري)

الموقع البديل:

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

وحدة العمل	الموقع البديل	تفاصيل الموقع
الإدارة العامة للأمن السيبراني	عن بعد- المبنى الفرعي في قريقر	اعتماد العمل عن بعد أو في المواقع القديمة حال عدم توفر المواقع الرئيسية
عمادة الخدمات الالكترونية	عن بعد- المبنى الفرعي في قريقر	اعتماد العمل عن بعد أو في المواقع القديمة حال عدم توفر المواقع الرئيسية
مركز البيانات	الموقع الرديف	اعتماد العمل في المواقع المساعدة الاحتياطية حال عدم توفر مركز البيانات
إدارة الموارد البشرية	عن بعد	اعتماد العمل عن بعد
المالية	عن بعد	اعتماد العمل عن بعد

المرافق	مبنى إدارة الفروع بالعصان	اعتماد العمل عن بعد أوفي المواقع القديمة حال عدم توفر المواقع الرئيسية
---------	---------------------------	---

-قوائم جهات الاتصال (داخلي- خارجي) يضاف باركورد

الاسم	المقر	الموقع	الإدارة	هاتف المكتب	الهاتف المحمول	البريد الإلكتروني
د. سعد دعجم	ابها- الفرعاء	مبنى الإدارة	مدير الجامعة	172419998		
م. خالد سعيد عسيري	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	للأمن السيبراني	172417676	502060101	k_aseeri@kku.edu.sa
د. حامد القحطاني	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	الخدمات الإلكترونية	-	5591976355	hsqahtani@kku.edu.sa
الإدارة العامة للأمن السيبراني						
م. خالد سعيد عسيري	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	مركز عمليات الأمن	172417676	502060101	k_aseeri@kku.edu.sa
م. عدى علي القرني	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	مركز عمليات الأمن	172402929	551916994	aaalgarni1@kku.edu.sa
م. فيصل العمرود	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	إدارة المشاريع	172417107	544333604	falamroud@kku.edu.sa
م. عبد العزيز الزهراني	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	إدارة المشاريع	172418022	5329232331	As.alzahrani@kku.edu.s a
م. رعد العبيدي	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	إدارة المشاريع	172419534	538575577	ralobaidi@kku.edu.sa
م. عبد الحميد حيدان	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	مركز عمليات الأمن	172418887	505748887	ahidan@kku.edu.sa
م. فاطمة الشهراني	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	مركز عمليات الأمن	172414984	504779616	fahaalshahrani@kku.edu .sa
م. سارة محيا	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	مركز عمليات الأمن	172418382	555656254	smuhayya@kku.edu.sa
م. علي الشهري	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	مركز عمليات الأمن	172419498	508662927	alahalshehri@kku.edu.sa
م. فهد الفيقي	ابها- الفرعاء	مبنى الأمن السيبراني	مركز عمليات الأمن	172417144	598223587	falfaifi@kku.edu.sa
عمادة الخدمات الإلكترونية - البنية التحتية والدعم الفني						
أ. عبدالله بن علي الاسمري	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	مدير إدارة البنية التيهية	172419900	508569967	aalasmay@kku.edu.sa
أ. عبدالله صالح عسيري	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	مركز البيانات	172418822	555752245	aalasiri@kku.edu.sa
أ. محمد مصطفى المنال	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	مركز البيانات	172417686	541569249	mmdallal@kku.edu.sa
أ. إبراهيم فايع عسيري	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	مركز البيانات	172418860	565086899	ifaya@kku.edu.sa
أ. علي لاحق المزارة	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	مركز البيانات	172417653	502562701	ashaya@kku.edu.sa
أ. حسن حيدر البارقي	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	الشبكات	172417745	533662863	halbarqi@kku.edu.sa
أ. محمد فواز محمد	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	الشبكات	172419980	590087665	mfmm@kku.edu.sa
م. أسامة علوي	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	الشبكات	172417060	-	oalawi@kku.edu.sa
أ. فايع محمد فايع علوان	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	خدمة العملاء	172419551	556747484	altwan@kku.edu.sa
أ. فهد علي عسيري	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	الدعم الفني	172417330	503748312	faseeri@kku.edu.sa
أ. إبراهيم جابر عسيري	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	مركز الاتصال	172418880	503065782	ijasseri@kku.edu.sa
عمادة الخدمات الإلكترونية - البوابة الإلكترونية						
أ. وائل سعيد عسيري	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	مدير إدارة الويب والتطبيقات	172418057	507079996	w.saeed@kku.edu.sa
أ. حازم عزت صباح	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	البوابة الإلكترونية	172419521	557831963	hsabah@kku.edu.sa
أ. يسري عبد الوهاب محمد	ابها- الفرعاء	الخدمات الإلكترونية	البوابة الإلكترونية	172417628	535713989	yyahmed@kku.edu. sa
عمادة الخدمات الإلكترونية - النظام الإداري والمالي						

awadh_saad@kku.edu.sa	583333505	172417692	مدير النظام المالي والإداري	الخدمات الإلكترونية	أبها - الفرعاء	أ. عوض سعد القحطاني
-----------------------	-----------	-----------	-----------------------------	---------------------	----------------	---------------------

دليل الاتصال للإدارات المساندة

الاسم	المقر	الإدارة	هاتف المكتب	الهاتف المحمول	البريد الإلكتروني
حسين ماطر آل أبو ماطر	أبها - الفرعاء	الإدارة العامة للأمن والسلامة والأمن الجامعي	172414976	552384220	hmalmazni@kku.edu.sa
عبدالعزیز عبدالله آل الذيب	أبها - الفرعاء	إدارة الشؤون القانونية	172418844	501180999	aaltheb@kku.edu.sa
حسن عثمان عسيري	أبها - الفرعاء	الإدارة العامة للمرافق	172417752	550577477	haothman@kku.edu.sa
عبدالخالق فايع الشديدي	أبها - الفرعاء	عمادة الموارد البشرية	172419585	530739000	afalshadidi@kku.edu.sa

الهيئات والحكومات

الاسم	المقر	الهاتف المحمول	البريد الإلكتروني
الهيئة الوطنية للأمن السيبراني			
NCA	الهيئة الوطنية للأمن السيبراني	-	https://cert.gov.sa/ar/report-vulnerability
منصة حصين	الهيئة الوطنية للأمن السيبراني	-	Support@haseen.gov.sa
هيئة الحكومه الرقمية			

دليل الاتصال للشركات الخارجية

اسم الشركة	الشخص المسؤول	اسم النظام	الهاتف المحمول
وزارة التعليم	إدارة الاستجابة للمخاطر الأمنية	SEIM - Vulnerability Management – EDR	114753939

ملحق ٢ أرقام هواتف لمؤسسات الخدمات العامة

اسم الجهة	رقم الاتصال	التقرير اللازم للتوجيه
وزارة التعليم	114753939	موقع الحادث/الكارثة
الدفاع المدني	998	موقع الحادث/الكارثة
قسم الشرطة	999	موقع الحادث/الكارثة
الإسعاف	997	نوع وموقع الطارئ
المستشفيات	937	عدد الإصابات
الهلل الأحمر	920022776	



المراجع:

الخطة الاستراتيجية لجامعة الملك خالد

الهيئة الوطنية لأمن السيبراني

هيئة الحكومة الرقمية

مؤشر صمود

ايزو ٢٧٠٠١

ايزو ٢٤٠٠٥

ايزو ٢٢٣٠١

اطار عمل إدارة استمرارية الأعمال جامعة اوتا جونيوزيلندا