



سياسات وإجراءات

اسم الخطة: خطة استمرارية الاعمال	رمز الخطة:	07	CM	D	PLN	MOH
عدد الصفحات: 43	الطبعة: الاولى					

الاعداد: د. خالد عبد الناصر أبو عجمية	المعنيين بالخطة:
تاريخ الاعداد: / /	جميع
التوقيع:	
التدقيق والمراجعة: د. محمد بسب	التوقيع:
التدقيق من ناحية ضبط الجودة:	التوقيع:
الاعتماد: الامين العام للشؤون الادارية والفنية تطوير الممارسات والسياسات والاجراءات	التوقيع:
تاريخ الاعتماد:	تاريخ التدقيق: ٢٠٢٣ / ٦ / ١
	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٣ / ٦ / ٤
	تاريخ المراجعة القادم: ٢٠٢٣ / ٦ / ٧

٧ - مذكرات ٢٠٢٣
ختم الاعتماد
معتمة
Approved

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:		
رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة السياسة
1		

ختم النسخة الأصلية

MASTER COPY

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

جدول المحتويات

المحتويات	رقم الصفحة
التعريفات والمصطلحات والاختصارات	4
المقدمة	8
اهداف الخطة والأولويات والجدوى	9
نطاق التطبيق	10
نطاق تطبيق خطة استمرارية الأعمال	10
توزيع الخطة	10
تفاصيل تطبيق الخطة والإجراءات المحددة التي يجب اتخاذها في حالة حدوث انقطاع في الأنشطة والعمليات الحرجة	11
استراتيجيات استمرارية الأعمال	11
جدول الإدارات الحرجة (ذات أولوية)	13
استراتيجية المواقع البديلة	14
إستراتيجية العمل عن بعد	14
الإستراتيجية طويلة المدى	15
إستراتيجيه النسخ الاحتياطية للسجلات الحيوية والأنظمة	15
استراتيجية تخزين واستعادة الملفات الورقية	16

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

16	فريق استمرارية الأعمال
17	هيكل فريق استمرارية الأعمال
17	مهام ومسؤوليات فريق استمرارية الأعمال
18	فريق الاتصال والعلاقات العامة
19	فريق الموارد البشرية
20	فريق الخدمات المساندة
21	فريق تكنولوجيا المعلومات
22	فريق الاستجابة للحوادث\ الحالة الطارئة
23	مراحل خطة الاستجابة والتعافي من الكوارث
25	حدوث الكارثة\الحالة الطارئة
25	الأنشطة المتعلقة بالخطة (10-1)
35	مراجعة الخطة
37	الوثائق والنماذج

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

#	المصطلح	التعريف
1	الوزارة	وزارة الصحة الأردنية
2	خطة استمرارية الأعمال	الإجراءات الموثقة التي ترشد الوزارة إلى الاستجابة والتعافي واستعادة مستوى التشغيل المحدد مسبقاً بعد التعطيل. <u>ملاحظة: عاده</u> ما يغطي هذا الموارد والخدمات والأنشطة المطلوبة لضمان استمرارية وظائف الأعمال ذات أولوية / الهامة.
3	الكارثة / الحالة الطارئة	المخاطر الخارجية التي قد تؤثر على العمليات والخدمات وسلامة الموظفين في الوزارة مثل الكوارث الطبيعية، مخاطر الصحة والسلامة المهنية، مخاطر تقنية المعلومات.
4	مركز عمليات الطوارئ	مركز عمليات الطوارئ Emergency Operations Center فريق يتم تشكيلة عند حدوث الكارثة وقد يكون هو فريق استمرارية الأعمال حيث يكمن دورها الأساسي في ادارة الحدث وتطوراته
5	فريق الطوارئ الطبية	فريق إدارة Emergency Medical Team الطوارئ فريق يتم تشكيله لإدارة أي حالة طارئة سواء تؤثر أو لا تؤثر على استمرارية الأعمال وقد يقوم بدور فريق استمرارية الأعمال والعكس صحيح
6	نظام ادارة استمرارية الأعمال	العمليات المستمرة والمتكررة التي تجريها الوزارة لتقديم، ومشاركة، والحصول على المعلومات، في الحوار مع الأطراف المعنية بشأن إدارة استمرارية الأعمال والمخاطر.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

		• قد تتعلق المعلومات بوجود وطبيعة، وشكل، واحتمال، وأهمية، وتقييم، وقابلية القبول ومعالجة إدارة المخاطر. • التشاور مع الأطراف المعنية أي مسألة قبل اتخاذ أي قرار أو تحديد أي اتجاه في تلك المسألة. والمقصود بالتشاور هو عملية تؤثر على صنع القرار من خلال التأثير وليس القوة.
7	فريق استمرارية الأعمال	هو الفريق المسؤول عن تطبيق إجراءات وخطط نظام استمرارية الأعمال، حيث يتكون فريق استمرارية الأعمال من عدت فرق للاستجابة والتعافي من الكوارث / الحالات الطارئة
8	خطة الاستجابة للطوارئ / الحوادث	مجموعة من الإجراءات توضح تفاصيل الاستجابة الفورية للحدث وتركز على سلامة الأفراد كأولوية أول.
9	خطة الاستجابة الاعلامية	مجموعة من الإجراءات التي من شأنها تمكين المؤسسة من التواصل مع الإعلام والأطراف المعنية بشكل فعال من خلال تنسيق الأدوار والمسؤوليات واستخدام وسائل الإعلام المتاحة لتوصيل المعلومات والارشادات اللازمة للجهة خلال التوقف أو التعطل
10	الحدث Incident	واقعة أو حدث غير مخطط له مسبقاً يقع نتيجة لظروف غير سليمة ويتسبب في وقوع عطل أو حدوث خسارة للموارد والممتلكات.
11	العواقب Consequences	النتائج أو الخسائر التي قد تحدث نتيجة وقوع حادث
12	الحد الأدنى من استمرارية الأعمال MBCO	الحد الأدنى من الخدمات المقبولة لدى الوزارة لتحقيق أهدافها خلال التعطيل

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

Minimum Business Continuity Objective		
هي العمليات أو الخدمات ذات الأولوية التي تم تحديدها خلال تحليل تأثير الأعمال.	الأنشطة / الخدمات الحيوية	13
الزمن المثالي لاسترجاع النشاط / الخدمة ولا يترتب على آثار سلبية فترة من الزمن بعد وقوع الحادث الذي يجب: • استئناف الخدمة أو العملية. • استرداد الموارد.	وقت الاسترجاع الأمثل	14
أكثر وقت ممكن أن تتحمله الوزارة لانقطاع الخدمات والذي لا يمكن تجاوزه ليصبح بعدها غير مقبول وتنتج عنها آثار سلبية	أعلى وقت مقبول للانقطاع	15
عملية تهدف إل فهم طبيعة المخاطر وتحديد مستوى المخاطر. • يوفر تحليل المخاطر الأساس لتقييم المخاطر والقرارات التي تُتخذ لمعالجة المخاطر. • يشتمل تحليل المخاطر على تقييم المخاطر.	تحليل المخاطر	16
الاختصاصات التي يتم على ضوئها تقييم أهمية مستوى المخاطر. • تستند معايير المخاطر إل الأهداف التنظيمية، والسياق الخارجي والسياق الداخلي. • يمكن اشتقاق معايير المخاطر من القياسات، والقوانين، والسياسات، والمتطلبات.	معايير المخاطر	17
يشير إلى حجم المخاطر أو مزيج من المخاطر الذي يتم تقديره بناءً على تأثيراته واحتمالاته	مستوى المخاطر	18

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

19	تقييم المخاطر	هو عملية مقارنة نتائج تحليل المخاطر مع معايير المخاطر لتحديد ما إذا كان من الممكن قبول أو تساهل مع المخاطر و/أو حجمها.
22	معالجة المخاطر	هي عملية تعديل مستوى المخاطر بما في ذلك تجنب المخاطر، أو المجازفة بزيادتها، أو إزالة مصدر المخاطر، أو تغيير الاحتمالات والعواقب، أو مشاركة المخاطر مع أطراف أخرى.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

المقدمة :

في حال وقوع كارثة تتعارض مع قدرة الوزارة على القيام بنشاطاتها أو تقديم خدماتها , يتم استخدام هذه الخطة لتنسيق استعادة الأنشطة والخدمات في الوزارة، تم تصميم هذه الخطة بحيث تحتوي على جميع المعلومات التي قد تكون ضرورية لاستعادة الأنشطة والعمليات وتقديم الخدمات في الوزارة , وتعد هذه الخطة أحد العناصر الحيوية التي تضمن استمرارية الاعمال وتقديم الخدمات في وزارة الصحة , خاصة في ظل التحديات والأزمات التي تؤثر على القطاع الصحي ولضرورة استعادة الأنشطة والخدمات في وقت قياسي.

• أجزاء الخطة الرئيسية: تقسم الخطة إلى خمسة أقسام رئيسية:

1. المقدمة: تقدم نظرة عامة على الخطة وأهدافها وأولوياتها.
2. استراتيجيات استمرارية الأعمال: تصف الاستراتيجيات التي ستنفذها الوزارة للحفاظ على استمرارية الأعمال وتشير إلى ضرورة مراجعتها وتحديثها بانتظام.
3. مهام ومسؤوليات فريق استمرارية الأعمال: يشرح الفرق الفرعية التي تشكل فريق استمرارية الأعمال والمهام والمسؤوليات المتعلقة بنظام استمرارية الأعمال.
4. إجراءات الاستجابة والتعافي (خطة استمرارية الأعمال): توضح الإجراءات والأنشطة التي سيتم تنفيذها لتنفيذ استراتيجيات استمرارية الأعمال.
5. فحص الخطة / الاختبارات والتمارين: يشير إلى أهمية فحص الخطة بانتظام للتحقق من فعاليتها وفعالية استراتيجيات وخطط استمرارية الأعمال.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

أهداف خطة استمرارية الأعمال:

1. تنسيق الجهود في الوزارة للاستجابة للحالات الطارئة واستعادة العمليات ذات الأولوية.
2. دعم تعافي الأنشطة الحيوية والخدمات في حالة حدوث تعطل في إحدى مرافق الوزارة نتيجة لمخاطر خارجية تؤثر على استمرارية الأعمال في الوزارة.
3. دعم اتخاذ القرارات في الوزارة والحد من ضعف التخطيط في حالات الطوارئ والأزمات والكوارث.

أولويات خطة استمرارية الأعمال:

1. ضمان سلامة الموظفين والمراجعين والزوار في جميع المباني والمرافق التابعة للوزارة.
2. التخفيف من المخاطر والتهديدات والحد من الضرر الذي يمكن أن تسببه الكوارث أو الحالات الطارئة أو أي حدث يؤثر على استمرارية الأنشطة والخدمات في الوزارة.
3. ضمان استمرار الوظائف والأنشطة والعمليات الحيوية والهامة في الوزارة.
4. توثيق واختبار وتنفيذ خطط وإجراءات الاستجابة والتعافي لضمان التنفيذ السريع والفعال لاستراتيجيات استمرارية الأعمال للأنشطة والعمليات والخدمات ذات الأولوية في الوزارة. تتضمن خطة استمرارية الأعمال إجراءات لجميع مراحل الاستجابة والتعافي من الكوارث.

جدوى تطبيق خطة استمرارية الأعمال:

1. وجود خطة استمرارية أعمال قابلة للتنفيذ لإدارة تقنية المعلومات للاستجابة والتعافي من كوارث تقنية المعلومات وتم اختبارها وتفعيلها، وسيتم تفعيلها والعمل بها فور وقوع الحادث أو الحالة الطارئة.
2. فريق استمرارية الأعمال بالتعاون مع إدارة الخدمات يحدد ويجهز المواقع البديلة لنقل الإدارات التي يمكن تشغيلها واستخدامها بشكل طبيعي في غضون يوم إلى 5 أيام من وقوع الكارثة في المرافق التابعة للوزارة.
3. فريق استمرارية الأعمال يحدد جميع الأنشطة/العمليات الحرجة والمخاطر المتعلقة بها بالإضافة إلى تحديد الموارد اللازمة لجميع الأنشطة/العمليات الحرجة.
4. يجب وجود فريق لاستمرارية الأعمال في الوزارة (أن يكون مركز العمل لأعضاء الفريق داخل مبنى الوزارة) لتنفيذ الخطة عند وقوع الكارثة أو الحالة الطارئة.
5. الحفاظ على هذه الخطة وتقييمها وتحديثها بشكل مستمر عند الضرورة.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

6. ليس بالضرورة أن تكون جميع المسؤوليات والأدوار المشار إليها في هذه الخطة موجودة مسبقاً داخل الوزارة، ويمكن تكليف الأفراد بمسؤوليات جديدة أو تفويضهم لطرف ثالث خارجي إذا كان ذلك مناسباً.

نطاق تطبيق خطة استمرارية الأعمال:

- تطبق خطة استمرارية الأعمال على إجراءات وخطط الاستجابة والتعافي من أي انقطاع خطير في الأنشطة والعمليات الحرجة، بسبب تعطل في مرافق عمل الوزارة نتيجة وجود كوارث طبيعية، أو كوارث ناجمة عن الإنسان حيث تتضمن الخطة الإجراءات لجميع مراحل الاستجابة
- تعمل هذه الخطة جنباً إلى جنب مع الخطط الأخرى في الوزارة مثل الإجراءات القياسية لتفعيل مركز عمليات طوارئ الصحة العامة في مديرية إدارة الأزمات، والتي تشمل على الإجراءات والاشتراطات الإدارية والتشغيلية لنظام إدارة الحدث في مركز عمليات طوارئ الصحة العامة ويهدف إلى توجيه المديرية في وزارة الصحة وتوجيهها واستحداث المهام الحيوية والمحافظة عليها من أجل الاستعداد للطوارئ الصحية والاستجابة لها والتعافي منها بنجاح. والأنظمة الخاصة بمديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات والتي تركز على استعادة المرافق والبنية التحتية التكنولوجية والخدمات الهامة مثل التطبيقات وقواعد البيانات والخوادم، إضافة إلى كل من خطة إدارة المخاطر والإطار الموحد لخطط الطوارئ الخاصة بالمستشفيات ومديريات الصحة.

توزيع الخطة :

يتم توزيع الخطة وتوفيرها لجميع المديرية ولجميع الموظفين المعنيين في الوزارة وتقوم الوزارة بتحديث الخطة بناء على ما يلي:

1. وجود أي تغيير على الخطة بعد تنفيذ المراجعة الدورية وتقييم الخطة.
2. التعديل على العمليات / الأنشطة أو التحديث على استراتيجيات استمرارية الأعمال.
3. التعديل على إجراءات الخطة بعد تنفيذ عملية الاختبارات والتمارين.
4. بعد وقوع كارثة / حالة طارئة فعلية بحيث يتم تقييم فعالية الخطة بعد كل كارثة / حالة طارئة. ومن ثم يتم تعديل الإصدار بعد التعديل وإعادة نشر الخطة على المعنيين.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

في حالة حدوث كارثة او تعطل مرافق العمل فإن الإستراتيجيات تتمثل في استعادة العمليات الحيوية والحرية عن طريق واحد من الإستراتيجيات التالية:

1. الانتقال الى موقع عمل بديل.
2. العمل عن بعد بشكل جزئي.
3. العمل عن بعد بشكل كامل.
4. الخيار الأول والثاني معا.

تفاصيل تطبيق الخطة والإجراءات المحددة التي يجب اتخاذها في حالة حدوث انقطاع في الأنشطة والعمليات الحرجة:

و تشمل هذه الإجراءات التعافي واستعادة الوظائف الحيوية في المواقع البديلة أو في حال تطبيق إجراءات العمل عن بعد

1. الانتقال إلى موقع عمل بديل: يمكن للوزارة تحديد مواقع بديلة يمكن نقل أنشطتها إليها في حالة حدوث تعطل طويل. هذا يتضمن تأمين مكاتب أخرى في مناطق مختلفة لضمان استمرارية العمل.
2. العمل عن بعد بشكل جزئي: يمكن الموظفين العمل جزئيًا عن بعد في حالة تعطل المرافق الرئيسية. هذا يعني أنهم قد يعملون من منازلهم أو من مواقع بعيدة عبر الإنترنت.
3. العمل عن بعد بشكل كامل: يتيح هذا الاستراتيجية للموظفين العمل بشكل كامل عن بعد دون الحاجة للتواجد في المواقع الرئيسية للوزارة. يمكن تحقيق ذلك باستخدام تكنولوجيا الاتصال عن بعد.
4. الخيار الأول والثاني مع اتخاذ إجراءات إضافية: هذا يشير إلى أن الوزارة يمكنها تنفيذ أكثر من استراتيجية في الوقت نفسه أو بشكل مترامن حسب الحاجة، بالإضافة إلى اتخاذ إجراءات إضافية لضمان استمرارية الأعمال.

و هذه الاستراتيجيات تساعد في التأكد من أن الوزارة قادرة على مواصلة تقديم الخدمات والأنشطة الحرجة في حالات الطوارئ والتعطل الطويل الأمد.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

بالنسبة لجميع مواقع الوزارة فإنه في حال حدوث خلل طويل الأمد لأكثر من 4 أسابيع (مثال انهيار المبنى او صعوبة الوصول للمواقع البديلة يتم تطبيق الإستراتيجيات طويلة المدى وهي :

1. شراء/ استئجار وتجهيز مساحات مكتبية جديدة في مكان آخر ويفضل في نفس المنطقة.
2. استراتيجية الحلول التكنولوجية التقنية / النسخ الاحتياطية للسجلات الحيوية في حال كان الحادث متعلق بالأنظمة الإلكترونية للوزارة.

يستند تحديد الاستراتيجيات واختيارها في الوزارة على نتائج تحليل تأثير الأعمال وتقييم المخاطر، حيث حددت الوزارة الاستراتيجيات المناسبة لاستمرارية الأعمال والتي تضمن:

- حماية الأنشطة ذات الأولوية (الدرجة)
- تحقيق الاستقرار والاستمرار واستعاده الأنشطة ذات الأولوية والموارد الداعمة لها.
- التخفيف من الآثار والاستجابة للحوادث وإدارتها.

في حال حدوث الحالات الطارئة تكون أولوية الوزارة استعادة الادارات الدرجة (ذات الأولوية) في الوزارة والتي يتم تحديدها مسبقا من خلال تطبيق عملية تحليل تأثير الأعمال لجميع العمليات والخدمات والأنشطة.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

يوضح الجدول التالي الإدارات الحرجة (ذات أولوية) والتي يجب استعادتها بعد وقوع الكارثة

مديرية المشتريات والتزويد	المركز الوطني للطب الشرعي	إدارة الخدمات
إدارة الأزمات	إدارة مستشفيات البشير	إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات
إدارة الرعاية الصحية الأولية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات	إدارة الأوبئة
	مديرية الطب الشرعي	مديرية بنك الدم
مديرية الترخيص المهن والمؤسسات الصحية	إدارة التأمين الصحي	مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور
		إدارة الشؤون المالية
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	وحدة العطاءات الخاصة	مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي
مديرية السياحة العلاجية	إدارة الشؤون الإدارية	مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي
	مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين	مديرية المختبرات

منخفض



متوسط



مرتفع



مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

نوع الخطر	الخطر	الاحتمالية	الشدة	مستوى الخطورة
الخطر الكيميائي	خطر الحريق والدخان	2	5	10
	خطر تسرب الغازات الطبية	1	5	5
	خطر انسكاب المواد الكيميائية	1	5	5
الخطر البيولوجي	خطر التفشي والوباء	2	5	10
	خطر تلوث الماء او الغذاء	1	5	5
الخطر التكنولوجي	خطر الاختراق التكنولوجي	2	4	8
	خطر توقف النظام الالكتروني	2	4	8
مخاطر الطبيعة	خطر الزلازل	1	5	5
	خطر انهيار جزء من المبنى	1	5	5
	خطر الحر الشديد	3	3	9

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

9	3	3	خطر الثلوج	مخاطر من صنع الانسان
8	4	2	خطر الفيضانات	
5	5	1	خطر الارهاب	
6	3	2	خطر حوادث السير	
5	5	1	خطر تعطل نظام الاتصالات	
10	5	2	خطر انقطاع التيار الكهربائي	

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

تقوم الوزارة بالأخذ بعين الاعتبار الموارد و التطبيقات والبرامج الحيوية عند تطبيق استراتيجيات و خطة استمرارية الأعمال للحفاظ على جودة واستمرارية الأنشطة والخدمات وهي كما يلي :

الموارد			
العاملين	المعلومات والبيانات	المباني والمرافق المرتبطة بها	المعدات والأجهزة والمواد الاستهلاكية
أنظمه تكنولوجيا المعلومات	النقل	الشركاء والموردين	

التطبيقات والبرامج الحيوية			
الخدمات الإلكترونية	التطبيقات الذكية	مايكروسوفت اوفيس والبرامج التشغيلية	مواقع التواصل الاجتماعي
الموقع الإلكتروني للوزارة	برنامج حكيم	منصة هدى	منصة واقع الحال للمستشفيات
نظام كوبرا			

استراتيجية المواقع البديلة:

تقتضي استراتيجية المواقع البديلة باستخدام مرافق أخرى تابعة للوزارة لتنفيذ الأنشطة الحرجة وتقديم الخدمات ذات الأولوية في موقع يبعد جغرافيا عن موقع العمل الرئيسي ويسهل الوصول اليه، بحيث يم تجهيز الموقع من أجهزه ومعدات تقنية ومكاتب واجهزت اتصال ومواد قرطاسية من قبل فريق عمل الوزارة، ويستلزم تطبيق هذه الإستراتيجية بانتقال الموظفين المعنيين الى المواقع البديلة بعد حدوث الكارثة \ الحالة الطارئة.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

مواقع العمل البديلة	مواقع العمل الأساسية
مستشفى عمان الميداني/الهاشمي الشمالي/منطقة بسمان	مبنى وزارة الصحة/الهاشمي الشمالي/منطقه بسمان

إستراتيجية العمل عن بعد:

تطبق إستراتيجية العمل عن بعد مع استراتيجيات المواقع البديلة لجميع الوظائف القابلة للتنفيذ من المنزل كإجراء احترازي للحفاظ على أمن وسلامة الموظفين في الحالات الطارئة والاستثنائية مع مراعات وجود فريق الدعم التقني لضمان تقديم الدعم للموظفين عن بعد مع مراعاة القوانين ذات العلاقة في المملكة مثل السياسات المتعلقة الأمن السيبراني.

الإستراتيجية طويلة المدى:

تتمثل استراتيجية طويلة المدى في حال وجود خلل في مواقع العمل التابعة للوزارة (مثل تدمير المبنى وصعوبة الوصول للمباني البديلة) بحيث يتم تطبيق الإستراتيجية طويلة المدى وهي:

- شراء/ تأجير وتجهيز مساحات مكتبية جديدة في مكان آخر وبنفس المنطقة أو أي منطقة مناسبة لتنفيذ المهام والأنشطة والخدمات الحيوية.
- الاعتماد على العمل عن بعد كما هو موضح سابقاً.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

إستراتيجيه النسخ الاحتياطية للسجلات الحيوية والأنظمة:

في حالة تعطل مرافق العمل في الوزارة يتم تفعيل استراتيجيه الاستجابة والتعافي من كوارث تقنية المعلومات لضمان المساعدة في إعادة تأسيس الاتصال بأنظمة وإدارات الوزارة وإنشاء اتصالات عن بعد لأي من المواقع البديلة، كما يجب على الوزارة تحديد الإطار الزمني لاسترجاع الأنظمة (على سبيل المثال: يتم استعادة الأنظمة المهمة في غضون ساعات أو أيام (يتم تحديد الوقت من خلال مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات)).

ويتم الاحتفاظ بكافة السجلات الحيوية للوزارة التي ستتأثر بتعطيل المرافق والتحكم فيها بواسطة مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات بحيث يتم نسخ هذه الملفات احتياطيا بشكل دوري وتخزينها في موقع احتياطي كجزء من عمليات الوزارة وتتبع الوزارة أفضل الممارسات حيث تقوم باستخدام مكان قريب من السجلات وموقع آمن آخر للسجلات الحيوية ونسخ البيانات احتياطيا.

استراتيجية تخزين واستعادة الملفات الورقية:

في حال تعطل المرافق وأماكن العمل في الوزارة وتلف السجلات الهامة الموجودة في الوزارة (الأرشيف) أو تعذر الوصول إليها، في هذه الحالة يتم نقل آخر نسخة احتياطية من السجلات الهامة من مكان الاحتفاظ بها (أماكن التخزين الاحتياطية) إلى مكان العمل البديل، حيث تقوم الوزارة بإرسال السجلات الهامة إلى موقع التخزين خارج الموقع بشكل دوري (كل أسبوع) كما يمكن ان تكون بعض الملفات عرضة للخسارة وهي كالتالي:

- الملفات المخزنة في خزائن الملفات وغرف الملفات.
- المعلومات المخزنة على محركات الأقراص الصلبة.
- الملفات ذات العلاقة بأي عمل تحت الإنجاز.
- المعلومات اثناء عمليات استلام البريد وفتحها.
- الوثائق في المكاتب ومواقع العمل والملفات.

ملاحظة : يتم تطبيق هذا البند في حال وجود ملفات ورقية مهمة غير خاضعة للأرشفة الالكترونية

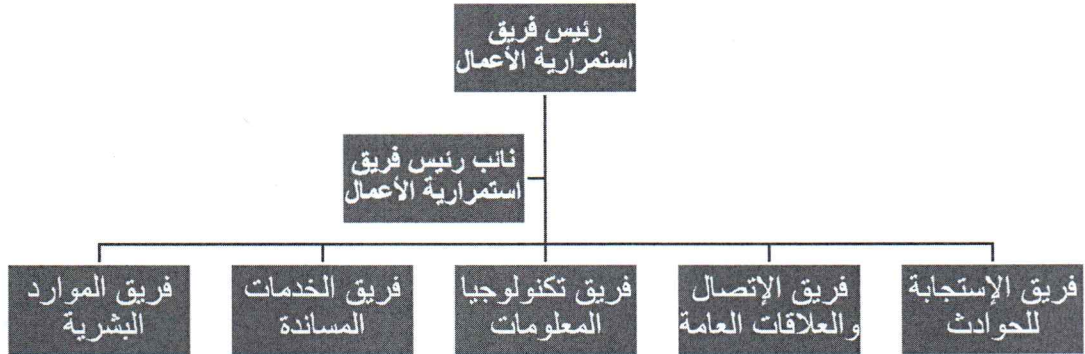
مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

فريق استمرارية الأعمال:

تسعى وزارة الصحة إلى بناء قدراتها لمواجهة التحديات التي تواجه بيئة العمل داخليا وخارجيا, ولتحقيق الأهداف الإستراتيجية وضمان استمرارية الأعمال, عملت الوزارة على تشكيل فريق استمرارية الاعمال والذي بدوره سيكون مسؤولا عن الاستجابة الفعالة للحوادث وضمان استمرار تقديم الخدمات والعمليات ذات الأولوية , والحفاظ على الممتلكات والموارد وأرواح الموظفين والمراجعين

هيكل فريق استمرارية الأعمال:



مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

مهام ومسؤوليات فريق استمرارية الأعمال:

رئيس فريق استمرارية الأعمال / نائب رئيس فريق استمرارية الأعمال:

الاسم	المسمى	المديرية	البريد الإلكتروني	رقم الهاتف
د. الهام عبد الرحمن الخريسات	رئيس الفريق	امين عام الشؤون الإدارية والفنية	Elhamah71@hotmail.com	0790552255
د. ابراهيم محمد لبيب	نائب رئيس الفريق	مديرية الأزمات	ibrahim.labib@moh.gov.jo	0799299994

يتولى رئيس \ نائب فريق استمرارية الاعمال المهام والمسؤوليات التالية:

- في حال وجود حالة طارئة أو كارثة يعمل مع فريق الاستجابة للحوادث للإعلان عنها وبدء عملية التعافي من الكارثة\الطارئة واستمرار الأعمال لاستعادة أنشطة الوزارة في الموقع البديل أو العمل عن بعد.
- إعلام الإدارة العليا للوزارة بالكارثة / الحالة الطارئة والتنسيق معهم للإعلان عنها.
- رصد التقدم والإنجاز في جميع أنشطه فرق استمرارية الاعمال والتعافي من الكوارث.
- تقديم تقارير حالة تنفيذ خطة استمرارية الاعمال إلى الإدارات العليا.
- مشاركة التوجيهات الصادرة من الإدارات العليا مع فرق العمل والمعنيين باستمرارية الأعمال في الإدارات المعنية.
- تقديم الدعم والتوجيه المستمر لفرق استمرارية الاعمال والموظفين.
- العمل مع الإدارات العليا للسماح باستخدام موقع العمل البديل المحدد لإعادة نشر مهام الوزارة الأكثر أهمية.
- الاحتفاظ بسجل لجميع أنشطة استمرارية الاعمال واستعادة القدرة على العمل بعد الكارثة.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

فريق الاتصال والعلاقات العامة:

الاسم	المسمى	الإدارة	البريد الإلكتروني	رقم الهاتف
سعد العامور	قائد الفريق	مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور		0779953180
م. ميرفت روجي عثمان محمد	عضو فريق	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات	Mervat.m@moh.gov.jo	0791205510
د. غيث عويس	عضو فريق	مديرية التوعية والإعلام الصحي		0799205255

يتولى فريق الاتصال المهام والمسؤوليات التالية:

- توفير المعلومات بما يتعلق بجهود التعافي من الكارثة/ الحالة الطارئة بالتنسيق مع رئيس فريق استمرارية الاعمال لجميع الأطراف المعنية.
- الالتزام بخطة الاستجابة الإعلامية الخاصة بمديرية الإعلام والعلاقات العاملة وخدمة الجمهور.
- توجيه المراجعين لتلقي خدماتهم عبر أقرب مركز تقديم خدمات أو قنوات تقديم الخدمات الأخرى (الموقع الإلكتروني، التطبيقات الذكية، رسائل SMS، مواقع التواصل الاجتماعي... إلخ).

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

فريق الموارد البشرية:

الاسم	المسمى	المديرية	البريد الإلكتروني	رقم الهاتف
معين فؤاد أبو الشعر	قائد الفريق	إدارة الشؤون الإدارية		
د. معن عمران العامر	عضو فريق	إدارة الشؤون الإدارية		0799192892
د. رايقة عوض اللوما	عضو فريق	إدارة الشؤون الإدارية		0791194240
عماد محمد أبو داود	عضو فريق	إدارة الشؤون الإدارية		0799070256

يتولى فريق الموارد البشرية المهام والمسؤوليات التالية:

- توفير معلومات بجهود التعافي من الكارثة\الحالة الطارئة للموظفين وعائلاتهم.
- إبلاغ عائلات الموظفين في حال إصابة الموظف أو حدوث وفاه لا قدر الله.
- تقديم دعم للموظفين في حالات الطوارئ، بما في ذلك توفير تدريب على التعامل مع المواقف الحرجة.
- تحديد الحاجة من الكوادر والتنسيق من خلال مديرية الموارد البشرية مع ديوان الخدمة المدنية بتوفير الكوادر اللازمة من خلال التعيينات وحسب تعليمات قائد الحدث.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

فريق الخدمات المساندة:

الاسم	المسمى	المديرية	البريد الإلكتروني	رقم الهاتف
م. سعاد نايف يوسف	قائد الفريق	إدارة الخدمات		0795333062
م. عبد الحافظ العدوان	عضو فريق	إدارة الخدمات		0793333160
زهور عودة سالم الزيدانين	عضو فريق	إدارة الشؤون المالية	Zuhoor.zidanin@moh.gov .jo	0772351589
عائدة محمود عبد القادر عسكر	عضو فريق	إدارة الشؤون المالية	Ayda.askar@moh.gov.jo	0790320122
الطبيب احمد سلمان جلال	عضو فريق	مديرية المشتريات والتزويد	Aasj2002@hotmail.com	0780070444
كمال احمد عطا نخلة	عضو فريق	مديرية المشتريات والتزويد	K-nakhle@yahoo.com	0795760444

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

يتولى فريق الخدمات المساندة:

- متابعة صرف جميع التكاليف المتعلقة بجهود التعافي من الأزمة\الكارثة\الحالة الطارئة.
- تحديد وتوثيق عملية البدء بالإصلاحات والحصول على تقديرات التكلفة.
- تحديد مكان استلام المواد واللوازم في حال وجود ضرر بمناطق التخزين الرئيسية للمواد واللوازم.
- تنسيق عمليات نقل الإدارات المطلوبة إلى المواقع البديلة.
- تنسيق الانتقال إلى الموقع الرئيسي بعد الانتهاء من عملية الإصلاحات أو التعافي من الكارثة.
- حصر الاحتياجات اللازمة للمديريات لتنفيذ عملية التعافي في الموقع البديل أو الموقع الرئيسي.

فريق تكنولوجيا المعلومات:

الاسم	المسمى	المديرية	البريد الإلكتروني	رقم الهاتف
م.م محمود مصطفى محمود صالح	قائد الفريق	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات	Mahmoud.saleh@moh.gov.jo	0799063815
إبراهيم عوض يوسف إبراهيم	عضو فريق	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات	Ibrahim.sawallha@moh.gov.jo	0797724328

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

0799707917	omar@moh.gov.jo	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات	عضو فريق	عمر علي عمر هارون
0791205510	Mervat.m@moh.gov.jo	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات	عضو فريق	م.م ميرفت روحي عثمان محمد

يتولى فريق تكنولوجيا المعلومات المهام والمسؤوليات التالية:

- تفعيل خطة استعادة تقنية المعلومات (خطة الاستجابة لحوادث تقنية المعلومات).
- توفير وإدارة موارد تقنية المعلومات.
- تنسيق جميع الأنشطة المتعلقة بالتواصل مع الجهات المعنية من حوادث تقنية المعلومات.
- تركيب الأجهزة الخاصة بتقنية المعلومات في الموقع البديل، والعمل على اختبارها.
- ضمان تسليم المعدات والأجهزة التقنية للموظفين وفرق العمل حسب الطلب.
- اعلام رئيس الاستمرارية الاعمال بنتائج تقييم حالة الاستجابة والتعافي من الكارثة\الحالة الطارئة.

فريق الاستجابة للحوادث\ الحالة الطارئة:

الاسم	المسمى	المديرية	البريد الإلكتروني	رقم الهاتف
د. ابراهيم محمد ليب	قائد الفريق	مديرية الأزمات	ibrahim.labib@moh.gov.jo	0799299994

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

0798831441	Awartani_moh@yahoo.com	مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي	عضو فريق	محمد علي عياد العورتاني
0788053757	Alqudahali01@gmail.com	مديرية الديوان العام	عضو فريق	علي محمد احمد القضاة
0780642580	Sameer.alnajar@moh.gov.jo	مديرية الامراض غير السارية	عضو فريق	د. سمير خضر احمد النجار
0790594400	-----	مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	عضو فريق	سيف إبراهيم أبو قاعود
0796018802	Mohamad_ru84@mail.ru	مديرية التوعية والاعلام الصحي	عضو فريق	د. محمد ياسين محمود القعدان
0797047671	Mahmoud.yacoub@moh.gov.jo	إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات	عضو فريق	د. محمود علي احمد يعقوب
0798460049	AhmadFalaha.af@gmail.com	مديرية النفقات والعقود	عضو فريق	احمد محمد

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

				احمد فلاحه
0776997015	Ahmed313malkawi@yahoo.com	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	عضو فريق	احمد إسماعيل محمد ملكاوي
0799264055	Hayat.ahmad986@icloud.com	مديرية الشؤون الادارية	عضو فريق	حياة احمد علي العبيد
0797008077	Ibrahim.bayya@moh.gov.jo	مديرية الاعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور	عضو فريق	إبراهيم محمد سليمان بياع
0799707917	omar@moh.gov.jo	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	عضو فريق	عمر علي هارون
0790913263	Qsalam100@yahoo.com	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	عضو فريق	قاسم محمد عبد الحميد محمد

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

0795735730	zakaria@moh.gov.jo	مديرية إدارة الشؤون المالية	عضو فريق	زكريا صلاح العوضي
0796078326	Esraaaldajah998@gmail.com	مديرية صحة البيئة	عضو فريق	اسراء خليف عبد الله العبد الله
0799264055	Hayat.ahmad986@icloud.com	إدارة الشؤون الادارية	عضو فريق	حياة احمد علي العبيد
0797308392	Esraamaher.84@icloud.com	مديرية الموارد البشرية	عضو فريق	اسراء ماهر هاشم الجغير
0787363414	Mohannad.tayseer@yahoo.com	مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية	عضو فريق	مهند تيسير محمد أبو زهرة

يتولى فريق الاستجابة للحوادث \ الحالات الطارئة المهام والمسؤوليات التالية:

- الحفاظ على سلامة أرواح الأفراد (الموظفين \ المراجعين) في الوزارة.
- الاستجابة الفورية للحوادث \ الحالات الطارئة التي تسبب توقف الخدمات أو العمليات ذات الأولوية.
- ضمان توافر الموارد اللازمة للتعامل من الحوادث \ الحالات الطارئة وتقليل أثرها.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

- تقييم الحادث \ الحالة الطارئة والتواصل مع جميع المعنيين لتفعيل خطة استمرارية الاعمال \ الانتقال إلى الموقع البديل.

مراحل خطة الاستجابة والتعافي من الكوارث:

1. مرحلة الاستعداد للكوارث \ الحالة الطارئة:

- في هذه المرحلة تقوم الوزارة بالاستعداد للحالات الطارئة عن طريق التالي:
- تحديد وتحليل كافة المخاطر المحتملة التي تؤثر على استمرارية الأعمال في الوزارة.
 - تشكيل فريق استمرارية الأعمال للاستجابة والتعافي من الكوارث \ الحالات الطارئة.
 - تدريب الموظفين على التعامل مع حالات الطوارئ المحتملة في الوزارة.
 - تنفيذ اختبارات وتمارين بشكل دوري لفحص خطة استمرارية الأعمال والتأكد من فاعلية الخطة في الحالات الطارئة.

2. حدوث الكارثة \ الحالة الطارئة:

تبدأ هذه المرحلة بحدوث كارثة وتستمر حتى يتم اتخاذ قرار بتفعيل خطط استمرارية الأعمال وتشمل الأنشطة الرئيسية التي تحدث في هذه المرحلة:

- الاستجابة للطوارئ
- إخطار الإدارة العليا
- أنشطة تقييم الأضرار
- الإعلان عن الكارثة

3. تفعيل الخطة:

في هذه المرحلة، يتم وضع خطط استمرارية الأعمال موضع التنفيذ حيث تستمر هذه المرحلة حتى يتم تفعيل الموقع البديل وإعادة انشاء وظائف الاعمال الهامة واستعادة أنظمة الحاسوب وعمليات وخدمات الوزارة بحيث تشمل الأنشطة الرئيسة في هذه المرحلة وهي كما يلي:

- الإخطار وتجميع فرق التعافي.

مديرية الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

- تنفيذ الإجراءات المؤقتة.
- الانتقال الى الموقع البديل.
- إعادة انشاء اتصالات البيانات والانترنت.

4. الانتقال الى الموقع البديل

تبدأ هذا المرحلة بعد انشاء عمليات الموقع البديل (الثانوي) وتستمر حتى يتم استعادة المرافق الأساسية. تتمثل أنشطة التعافي الأولية خلال هذه المرحلة في الحد من تراكم الأعمال والإجراءات للوزارة.

5. الانتقال الى الموقع الأساسي:

تشمل هذه المرحلة على جميع الأنشطة اللازمة لإعادة العمل في الموقع الأساسي والانتقال إلى موقع العمل الأساسي (الرئيسي).

حدوث الكارثة \ الحالة الطارئة:

النشاط 1 : الاستجابة للطوارئ وتعيين مركز عمليات الطوارئ

- موقع التنفيذ: مركز عمليات الطوارئ أو الموقع البديل.
- مسؤولية التنفيذ: جميع الموظفين \ فريق الاستجابة للطوارئ والحوادث.
- المهام:

1. بعد وقوع الكارثة، يتم تقييم الوضع بشكل مبدئي (من قبل رئيس فريق الطوارئ) لتحديد ما إذا ما كان يلزم إخلاء المبنى على الفور أم لا، اعتماداً على طبيعة الكارثة، ومدى الضرر، واحتمالية حدوث خطر إضافي. ويمكن تنفيذ الخطة في مركز عمليات الطوارئ في الطابق B1 في مديرية الأزمات داخل مبنى وزارة الصحة أو الموقع البديل، وذلك بحسب إذا ما كانت الخسارة كلية للمبنى أو لا يمكن الوصول له.
2. في حال تقرر إخلاء المبنى تتم عملية الإخلاء حسب خطة الإخلاء / الطوارئ المعتمدة وإشراف من المختصين بالإخلاء في الوزارة وعلى كل موظف أن يتأكد من سلامة زملائه وتقديم المساعدة في حال تعرض أحد زملاءهم للإصابة أو الخطر شريطة ان لا يعرض نفسه للخطر.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

3. في حال وجود أي إصابات أو حريق كبير، يقوم فريق الاتصال فورا لإبلاغ المعنيين (الدفاع المدني).
4. يتوجه جميع الموظفين خارج المبنى والتواجد عند نقط التجمع (الساحة الخارجية للمبنى).
5. يتم حصر أعداد الموظفين والتأكد من سلامة جميع الموظفين وعدم تعرض أي منهم للإصابات.

الاتصال والتواصل				
#	موضوع الاتصال	المعنيين	وسيلة الاتصال	مسؤولية الاتصال
1	الإبلاغ عن الحدث أو الحالة الطارئة	الدفاع المدني	الهاتف	فريق الاتصال
		فرق العمل المعنية	الهاتف	
		الموظفين	الايمل او وسائل التواصل الاجتماعي أو، SMS	
2	الإبلاغ عن الإصابات	الدفاع المدني	الهاتف	
		ذوي الموظفين	الهاتف\ وسائل التواصل	

النشاط 2: إخطار الإدارة العليا

موقع تنفيذ النشاط: مركز عمليات الطوارئ أو أي هاتف متوفر.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

مسؤولية التنفيذ: قائد فريق الطوارئ \ رئيس فريق استمرارية الاعمال \ رئيس الخدمات المساندة \ فريق الاتصال.

المهام:

1. يتم ابلاغ الإدارة العليا عن الكارثة / الحالة الطارئة واطارهم بالوضع الحالي.
2. يتم إخطار الموظفين - (حسب إجراءات ابلاغ الموظفين مثل SMS، هاتف، بريد إلكتروني).
3. بناء على وقت حدوث الكارثة، يتم توجيه الموظفين إلى ما يجب فعله (مثلا: البقاء في المنازل وانتظار التعليمات).

الاتصال والتواصل				
#	موضوع الاتصال	المعنيين	وسيله الاتصال	مسؤولية الاتصال
1	الإبلاغ عن الكارثة \ الحالة الطارئة	الإدارات العليا	الهاتف	قائد فريق الطوارئ \ رئيس فريق استمرارية الأعمال
		جميع موظفي الوزارة	البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي أو SMS	فريق الاتصال \ ادارة الاتصال الحكومي

النشاط 3: تقييم الأضرار الأولية

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

موقع تنفيذ النشاط: مركز عمليات الطوارئ أو الموقع البديل.
مسؤولية التنفيذ: رئيس فريق استمرارية الأعمال بالتعاون مع قائد فريق الاستجابة وإدارة قطاع الخدمات المساندة.
المهام:

1. يقوم قائد فريق الاستجابة للطوارئ بالتواصل مع رئيس فريق استمرارية الأعمال للبدء بعملية تقييم الأضرار والاستعانة بقطاع الخدمات المساندة إن لزم الأمر.
2. عند دخول المعنيين إلى مبنى الوزارة لتقييم الأضرار الأولية يجب أخذ الاحتياطات التالية:
 - التأكد من قطع جميع إمدادات الطاقة الكهربائية إلى أي منطقة أو معدات يمكن أن تشكل تهديد على السلامة الشخصية.
 - تأكد من عدم استعادة الطاقة تحت أي ظرف من الظروف إلى أجهزة الكمبيوتر حتى يتم إجراء تقييم شامل للأضرار ومراجعتها، ويتم منح الموافقة لاستعادة الطاقة من قبل فريق الاستجابة للكوارث.
3. يقوم قائد فريق الاستجابة للحوادث في الوزارة بالاستعانة بالجهات المختصة في الموقع (الدفاع المدني، الأجهزة الأمنية) لتقديم تقرير التقييم الأولي فور الانتهاء.
4. يتم اجتماع جميع أعضاء فريق استمرارية الأعمال في مركز عمليات الطوارئ لمراجعة التوصيات الواردة في التقييم الأولي، وتحديد مسار العمل الذي يتعين اتخاذه (ويمكن عقد الاجتماع أونلاين إذا تعذر الوصول إلى موقع مركز عمليات الطوارئ).
5. يتم إخطار الإدارة العليا بنتائج تقييم الأضرار بالإضافة إلى الإستراتيجيات التي سيتم العمل بها إذا تقرر تفعيل خطط واجراءات استمرارية الأعمال بناء على نتائج عملية التقييم.

الاتصال والتواصل			
موضوع الاتصال	المعنيين	وسيلة الاتصال	مسؤولية الاتصال
عقد اجتماع لمناقشة تقرير تقييم الأضرار الأولية	جميع أعضاء فريق استمرارية الأعمال	الهاتف \ أونلاين	فريق الاتصال

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

الإبلاغ عن نتائج تقرير تقييم الأضرار الأولية	الإدارة العليا	الهاتف \ أونلاين	قائد فريق الطوارئ \ رئيس فريق استمرارية الاعمال
---	----------------	---------------------	--

النشاط 4: الإعلان عن كارثة

موقع تنفيذ النشاط: مركز عمليات الطوارئ \ الموقع البديل.

مسؤولية التنفيذ: فريق استمرارية الأعمال - الوزير أو من ينوب عنه - فرق الاتصال.

المهام:

1. يقوم فريق استمرارية الاعمال بالتنسيق مع فريق الاتصال بالإعلان الفعلي عن الكارثة في وسائل التواصل الاجتماعي.
2. يقوم رئيس فريق استمرارية الاعمال بالتواصل مع جميع مدراء الإدارات واطارهم بوجود كارثة (يمكن عقد اجتماع أونلاين مع المدراء الإدارات).
3. يتم ارسال رسائل نصية الى جميع موظفي الوزارة بوجود كارثة. (على الموظفين التأكد من رؤساء أقسامهم ومدراء إداراتهم للتأكد من صحة الخبر).
4. في حال تعذر اجتماع فريق استمرارية الأعمال ، يجب على قادة فرق استمرارية الأعمال في موقع الكارثة تجميع وجمع المعلومات المناسبة والتشاور مع الإدارة العليا واتخاذ القرار بشأن إعلان الكارثة.

ملاحظة 1 : يجب ألا تتخذ المجموعات الفردية أو الأفراد أو أعضاء الفرق قرارا من جانب واحد للإعلان عن الكارثة و يجب التشاور مع الإدارة العليا قبل الإعلان عن كارثة .
ملاحظة 2: يرجى الاطلاع على خطة الاستجابة الإعلامية.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

ملاحظة 3: في حال تعذر انشاء مركز عمليات مؤقت يتم في التعويض عنه باجتماع فريق استمرارية الأعمال اونلاين .

الاتصال والتواصل				
#	موضوع الاتصال	المعنيين	وسيلة الاتصال	مسؤولية الاتصال
1	الإعلان عن الكارثة	الجهات الحكومية ذات العلاقة	الهاتف \ البريد الالكتروني	فريق الاتصال
		الدفاع المدني	الهاتف \ البريد الالكتروني	فريق الاتصال
		الإدارة العليا	الهاتف \ البريد الالكتروني	قائد فريق الاستجابة للحوادث \ رئيس فريق استمرارية الاعمال
		الموردين والمراجعين ومزودي الخدمات	الهاتف \ البريد الالكتروني \ مواقع التواصل الاجتماعي	فريق الاتصال
		وسائل الاعلام	الهاتف \ البريد الالكتروني \ مؤتمر صحفي	فريق الاتصال \ قائد الفريق \

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

معالي الوزير او من ينوبه				
-----------------------------	--	--	--	--

النشاط 5: إعلام وتجميع فرق التعافي والموظفين

موقع تنفيذ النشاط: الموقع البديل \ مركز عمليات الطوارئ

مسؤولية التنفيذ: فريق الاتصال \ رئيس فريق استمرارية الأعمال \ جميع فرق استمرارية الأعمال

المهام:

1. يقوم قائد فريق الاتصال ورئيس فريق استمرارية الأعمال بالاتصال بكل عضو من أعضاء فرق التعافي والإدارات المعنية، ويخبرهم عن موعد التجمع في مركز عمليات الطوارئ واحضار نسخة من خطة استمرارية الاعمال بحيث يتم تحديد موقع مركز عمليات الطوارئ (EOC) مؤقتا في أي من المواقع اعتمادا على سهولة الوصول إليه.
2. يتم مراجعة استراتيجيات خطة استمرارية الأعمال والتعافي.
3. يقوم فريق الاتصال بالتواصل مع مدراء الإدارات المعنية (ذات الأولوية) وضرورة إخطار موظفيهم بالتواجد في الموقع البديل (في حال صعوبة الوصول للموقع الرئيسي)، كما يتم إخطار الموظفين غير الأساسيين البقاء في المنزل والقيام بالعمل من المنزل، حتى يتم إعلامهم غير ذلك.

الاتصال والتواصل				
#	موضوع الاتصال	المعنيين	وسيلة الاتصال	مسؤولية الاتصال
1	ابلاغ المعنيين بالتوجه إلى مركز عمليات الطوارئ	جميع أعضاء فرق استمرارية الاعمال	الهاتف\رسالة نصية	فريق الاتصال
2	ابلاغ الإدارات ذات الأولوية بالتوجه إلى الموقع البديل	جميع مدراء الإدارات ذات الأولوية	الهاتف\رسالة نصية	فريق الاتصال

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

النشاط 7: الانتقال للوقع البديل

موقع تنفيذ النشاط: الموقع البديل

مسؤولية التنفيذ: جميع الموظفين ذوي الوظائف الحيوية أو الحرجة \ فريق التعافي (استمرارية الاعمال).

المهام:

1. بناء على التعليمات الصادرة من فريق استمرارية الاعمال يتم ترتيبات التنقل على الموقع البديل وذلك بناء على إجراءات الإخطار والتجمع التي تم ذكرها سابقا.
2. يتم التشاور بين فريق التعافي (استمرارية الأعمال) لتحديد ما إذا كان يمكن الوصول إلى الموقع الأساسي لاسترداد السجلات الحيوية والمواد الأخرى بحيث لن يسمح لفريق التعافي بالوزارة بالوصول على الموقع الأساسي إلا إذا منحت السلطات حق الدخول مثل الدفاع المدني والأجهزة الأمنية حيث يعتمد على طبيعة الكارثة ومدى الضرر.
3. في حال السماح بدخول الموقع الرئيسي لاسترداد السجلات الحيوية والمواد الأخرى وسيتم تحديد السجلات والمواد الأكثر حيوية بالاستناد على نتائج عملية تحليل تأثير الأعمال.
4. يتم عمل الترتيبات اللوجستية النقل \ اعتمادا على حجم السجلات والمواد الأخرى التي يمكن استردادها من الموقع الأساسي. (يتم الاستعانة بشركة نقل إن لزم الأمر)

النشاط 7: تنفيذ الإجراءات المؤقتة عند الوصول للموقع البديل

موقع تنفيذ النشاط: الموقع البديل

مسؤولية التنفيذ: فريق الخدمات المساندة

المهام:

1. بعد الوصول للموقع البديل، يتم توزيع الموظفين على الموقع ومكاتب العمل بحيث يتم استغلال جميع مساحات الموقع البديل.
2. يتم تحديد جدول العمل المرن للموظفين، للاستخدام الفعال للمساحة المتاحة ولضمان تلبية احتياجات المراجعين.
3. جمع السجلات والمواد التي تم استرجاعها من الموقع الأساسي وتحديد مكان مناسب لتخزينها.
4. تحديد السجلات والمواد المفقودة.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

النشاط 8: استعادة أنظمة الاتصال والبيانات والنسخ الاحتياطية

موقع تنفيذ النشاط: الموقع البديل

مسؤولية التنفيذ: فريق تكنولوجيا المعلومات

المهام:

1. يقوم فريق تكنولوجيا المعلومات بإنشاء اتصالات البيانات مع مركز بيانات النسخ الاحتياطي الأساسي ويتم استعادته جميع الأنظمة الإلكترونية للموقع البديل.
2. التواصل المستمر مع الموظفين في الموقع البديل للتغلب على المعوقات التكنولوجية وتزويد الموظفين بأجهزة الكمبيوتر.
3. إعلان حالة التعافي لجميع المعنيين وبشكل خاص للموظفين العاملين على أنظمة الحاسوب وإبلاغهم بكيفية الوصول للملفات والبرامج.
4. في عمل كان يعمل الموظف عن بعد (من المنزل) على الموظف إخطار فريق تكنولوجيا المعلومات ليتم منح الموظف حق الوصول إلى الأنظمة التي يستخدمها في العمل.

الاتصال والتواصل				
#	موضوع الاتصال	المعنيين	وسيلة الاتصال	مسؤولية الاتصال
1	إبلاغ فريق تكنولوجيا المعلومات لفتح صلاحيات الدخول إلى أنظمة الحاسوب	فريق تكنولوجيا المعلومات	الهاتف	جميع الموظفين في الموقع البديل أو العاملين عن بعد
2	إبلاغ المتعاملين والجمهور باستئناف العمل والخدمات	المتعاملين	مواقع التواصل الاجتماعي \ الموقع الإلكتروني \ وسائل الإعلام المحلية \ رسائل نصية	فريق الاتصال

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

النشاط 9: استعادة المبنى المتضرر ونقل أنظمة الاتصال والأجهزة على الموقع الأساسي

موقع تنفيذ النشاط: الموقع الرئيسي

مسؤولية التنفيذ: فريق تكنولوجيا المعلومات \ فريق الخدمات المساندة بالتنسيق مع رئيس فريق استمرارية الاعمال

المهام:

1. يقوم فريق تكنولوجيا المعلومات وفريق الخدمات المساندة بالعمل على تعافي المبنى من الكارثة من خلال شراء المعدات ومواد اللازمة بالإضافة لجرد السجلات الحيوية والمعدات التي يجب نقلها من الموقع البديل على الموقع الأساسي وتعبئته وتحديد جميع المواد المراد نقلها الى الموقع الأساسي.
2. يقوم فريق الخدمات المساندة بإعادة جميع المعدات من أجهزة حاسوب بالإضافة على المواد والسجلات والوثائق التي تم نقلها من الموقع الأساسي الى الموقع البديل، ويقوم فريق تكنولوجيا المعلومات بإعادة الاتصالات والبيانات والأنظمة الإلكترونية إلى الموقع الأساسي.

النشاط 10: نقل الموظفين إلى الموقع الأساسي وتقديم الخدمات والعمليات من الموقع الرئيسي

موقع تنفيذ النشاط: الموقع الرئيسي

مسؤولية التنفيذ: فريق تكنولوجيا المعلومات \ فريق الخدمات المساندة بالتنسيق مع رئيس فريق استمرارية الاعمال.

المهام:

1. إبلاغ جميع الموظفين في الوزارة باستعادة الموقع الأساسي وبضرورة توجه جميع الموظفين إلى مواقع العمل واستئناف العمل من الموقع الأساسي.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

مؤشرات الأداء:

1. وقت الاستجابة: الوقت المستغرق للاستجابة للحالة الطارئة من لحظة الإبلاغ وحتى بدء عملية الاستجابة.
2. فعالية الإخلاء: الوقت المستغرق للإخلاء المبني وفقا للتمارين المقررة.
3. وقت استعادة البيانات: الوقت اللازم لاستعادة البيانات المفقودة من النسخ الاحتياطية.
4. دقة وفعالية الإبلاغ: نسبة البلاغات التي تم توصيلها بدقه وفعالية للمستخدمين.
5. تحديث المعلومات: معدل تحديث قوائم الاتصالات وقوائم الموظفين والمواقع البديلة.

من خلال مراقبة وتحليل هذه المؤشرات بانتظام، يمكن الوزارة تحسين الخطة باستمرار، مما يعزز من مرونتها وقدرتها على الصمود أمام التحديات المختلفة.

مراجعة الخطة:

تعتبر شيء أساسي لأخذ الدروس المستفادة وانعكاس فرص التحسين على الخطط القادمة ورفع الجاهزية لضمان استمرار العمل والتعافي بأسرع وقت ممكن وأقل الاضرار ويتأتى ذلك من خلال :

1. تقييم الأداء بعد الحدث: يجب تقييم أداء الخطة خلال الحدث أو التمرين السابق. يجب أن يشمل هذا التقييم تقييم تنفيذ الخطة وفعاليتها.
2. توثيق الدروس المستفادة: يجب توثيق الدروس المستفادة من الحدث أو التمرين. هذا يشمل ما تم تنفيذه بنجاح والمجالات التي يمكن تحسينها.
3. تحديث الخطة: استناداً إلى الدروس المستفادة، يجب تحديث الخطة لضمان تلافي النقاط الضعيفة وزيادة فعاليتها.
4. استعراض خطط الاستجابة للطوارئ السابقة: يجب مراجعة خطط الاستجابة للطوارئ السابقة للتأكد من توافقها مع الاحتياجات الحالية والمستقبلية.
5. مشاركة الدروس المستفادة: ينبغي مشاركة الدروس المستفادة مع الفرق وأصحاب المصلحة لتعزيز التعلم وتحسين الاستعداد للأزمات.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

6. تقييم الفجوات وتوصيات التحسين: يجب تقديم توصيات لسد الفجوات المكتشفة أثناء الحدث وتطوير الخطة بناءً على هذه التوصيات.
 7. توضيح الأدوار والمسؤوليات: يجب توضيح الأدوار والمسؤوليات لأفراد الفريق والجهات المعنية لضمان تنفيذ فعال للخطة خلال الأزمات.
 8. مشاركة أصحاب المصالح: يجب الاستماع إلى مدخلات وتعليقات أصحاب المصلحة المختلفين لتحسين الخطة.
 9. تنفيذ تمارين واختبارات منتظمة: يجب تنفيذ تمارين واختبارات دورية للتحقق من جاهزية الفريق وفعالية الخطة.
- لذلك فإن العملية دورية ومستمرة لضمان ديمومة الحياة بعد أي حدث طارئ أو كارثة تمس المنطقة.

مديرية ادارة الأزمات

خطة استمرارية الأعمال

الوثائق والنماذج:

#	الوثائق \ النماذج	مالك النموذج او الوثيقة
1	كتيب إدارة حالات الطوارئ الصحة العامة.	مديرية الأزمات
2	سياسية تشكيل وتفعيل فرق الطوارئ الطبية EMT	مديرية الأزمات
3	الإجراءات القياسية لتفعيل مركز عمليات الطوارئ	مديرية الازمات
4	الإطار الموحد لخطط طوارئ مديريات الصحة	مديرية الازمات
	الإطار الموحد لخطط طوارئ المستشفيات	مديرية الازمات
5	لائحة البرامج والانظمة الإلكترونية	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
6	تعليمات الدوام المرن في الخدمة المدنية لسنة 2021	نظام الخدمة المدنية
7	خطة استدامة مخزون المملكة الإستراتيجي من الأدوية	مديرية المشتريات والتزويد