

# سياسة استمرارية الأعمال والصحة والسلامة

ملخص



## مقدمة

تضمن بيتك كابيتال مرونة العمليات المؤسسية واستعمراريتها وسلامتها، كما نحرص على سلامة موظفينا وأصحاب المصلحة. ضمنت سياسات استعمرارية الأعمال والصحة والسلامة لدينا بهدف الاستعداد لأي عطل قد ينجم عن كوارث طبيعية أو حوادث إلكترونية أو تحديات تشغيلية، والتعامل معها واتخاذ اللازم للتعافي منها، مع تعزيز ثقافة السلامة والامتثال والتحسين المستمر

وخلال الأمر أن نظام إدارة استعمرارية الأعمال يضمن استعداد بيتك كابيتال وجهوزيتها في جميع الأوقات لأي أحداث غير متوقعة، ما يخفف من آثار الأضطرابات، ويسمح بسرعة التعافي. كما أن هذا النظام سيكون أسلوبًا منهجيًّا لإدارة استعمرارية الأعمال، وسيعزز الثقة بين جميع أصحاب المصلحة

## التزاماتنا

- حماية الأفراد والأصول والعمليات الحيوية.
- الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والرقابية ذات الصلة.
- بناء الثقة بين العملاء والشركاء والمجتمع ككل.
- تعزيز نهج استباقي لإدارة المخاطر وتعزيز المرونة المؤسسية.

## غرض السياسة

تضع هذه السياسة إطاراً لما يلي:

- حماية صحة وسلامة جميع الموظفين والزائرين.
- ضمان استعمرارية الأعمال الأساسية أثناء وبعد أي عطل.
- الوفاء بالالتزامات الرقابية والقانونية في دولة الكويت وخارجها.
- دعم الأهداف الاستراتيجية والاستدامة طويلة الأجل لبيتك كابيتال.

## نطاق السياسة وتطبيقاتها

### نطاق السياسة

تطبق هذه السياسة على:

- جميع الموظفين ووحدات الأعمال والشركاء الخارجيين المشاركون في تقديم الخدمات الأساسية.
- جميع مكاتب بيتك كابيتال وموظفيها وعملياتها، بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين والعمال المؤقتين.
- جميع أشكال المعلومات والأصول، سواءً كانت مادية أو رقمية أو فكرية.

## أنواع الأعطال المشتملة

تفطّي هذه السياسة مجموعة واسعة من الأعطال المحتملة، بما في ذلك:

- الكوارث الطبيعية (مثل الحرائق والفيضانات والزلزال والظروف الجوية القاسية)
- حوادث الأمان السيبراني (مثل اختراق البيانات وفيروس الفدية وأعطال أنظمة تكنولوجيا المعلومات)
- الأعطال التشغيلية (مثل انقطاع التيار الكهربائي وتعطل سلسلة التوريد)
- حالات الطوارئ الصحية العامة (مثل الأوبئة والمخاطر البيولوجية)
- التهديدات الأمنية (مثل الوصول غير المصرح به والعنف في مكان العمل)
- الإخفاقات الرقابية والامتثالية

## الاستثناءات

- على جميع وحدات الأعمال غير الأساسية والأطراف الخارجية وضع خطط استثمارية خاصة بها، مع تحديد قدرتها على دعم بيتك كابيتال في اتفاقيات مستوى الخدمة
- نُستثنى التفاصيل التشغيلية السرية والحساسة من هذا الملخص العام.

## الأهداف والمبادئ التوجيهية

### الأهداف الرئيسية

تسرش سياحة استثمارية للأعمال والصحة والسلامة لدينا بالأهداف التالية:

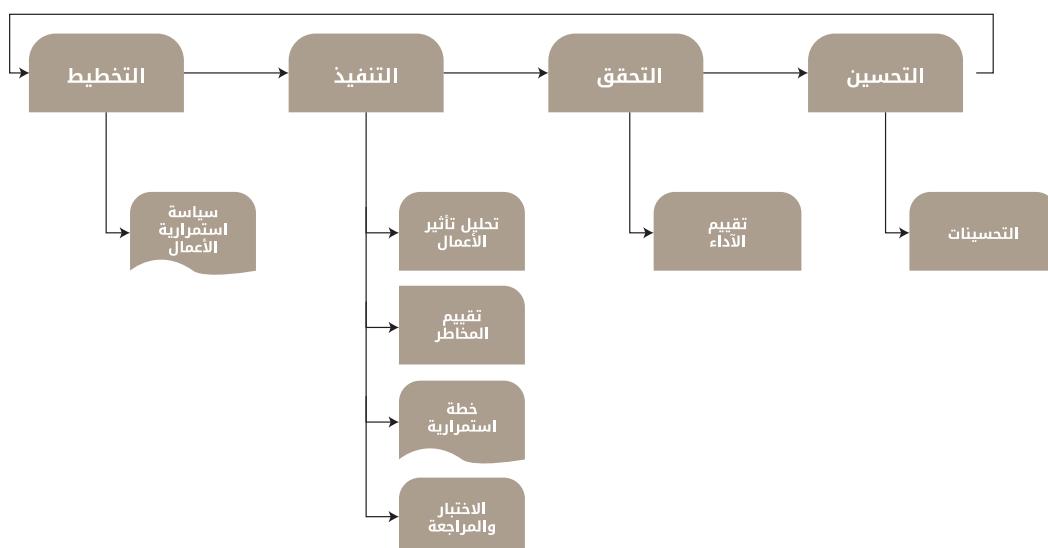
- استثمارية الخدمات الحساسة:** ضمان استثمارية تقديم المنتجات والخدمات الأساسية أثناء حدوث الأعطال.
- إدارة المخاطر:** تحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف من آثارها.
- العرونة:** تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف والتعافي السريع.
- حماية أصحاب المصلحة:** حماية مصالح الموظفين والعملاء والموردين والجهات الرقابية.
- الامتثال:** التوافق مع المتطلبات القانونية والرقابية والتعاقدية.
- التحسين المستمر:** اختبار خططنا واستراتيجياتنا ومراجعتها وتحسينها بانتظام.

## المبادئ التوجيهية

- التحديد الاستباقي للمخاطر:** الكشف المبكر عن التهديدات المحتملة وتقييمها.
- التدريب والتوعية المنتظم:** تنفيذ وتدريبات مستمرة لجميع الموظفين.
- أدوار ومسؤوليات واضحة:** مساعدة محددة على جميع المستويات.
- التواصل الفعال:** تبادل المعلومات في الوقت المناسب وبدقة أثناء الأزمات.
- المراجعة المستمرة:** مراجعات سنوية ومراجعات ما بعد الحادث لضمان العلامة والفعالية.

## إطار عمل استثمارية للأعمال (التطبيق والتنفيذ والتحقق والتحسين)

يُطبق إطار عمل استثمارية للأعمال دورة التخطيط (وضع الخطة)، والتنفيذ (التطبيق والتشغيل)، والتحقق (المراقبة والمراجعة)، والتحسين (الصيانة والتحسين) لتنفيذ نظام إدارة استثمارية للأعمال في بيتك كابيتال والحفاظ عليه وتحسينه باستمرار



## الحكومة والأدوار هيكل حوكمة استثمارية للأعمال

- أنشأت بيتك كابيتال هيكل حوكمة متيناً لضمان الإدارة الفعالة لاستثمارية الأعمال والصحة والسلامة:
- **فريق إدارة الأزمات:** يقدم التوجيه الاستراتيجي ويشرف على الاستجابة للأزمات ويضمن التوافق مع الأهداف المؤسسية
  - **فرق الاستجابة للطوارئ والتعافي من الأزمات:** تنسق أنشطة التأهب والاستجابة للأزمات والتعافي منها في جميع وحدات الأعمال
  - **مسؤولو استثمارية الأعمال/ المخاطر:** هم جهات الاتصال الرئيسية في كل وحدة أعمال والمسؤولون عن تحديد استثمارية الأعمال وتنفيذها
  - **فريق الصحة والسلامة:** يضمن سلامة مكان العمل والامتثال والتأهب للطوارئ.

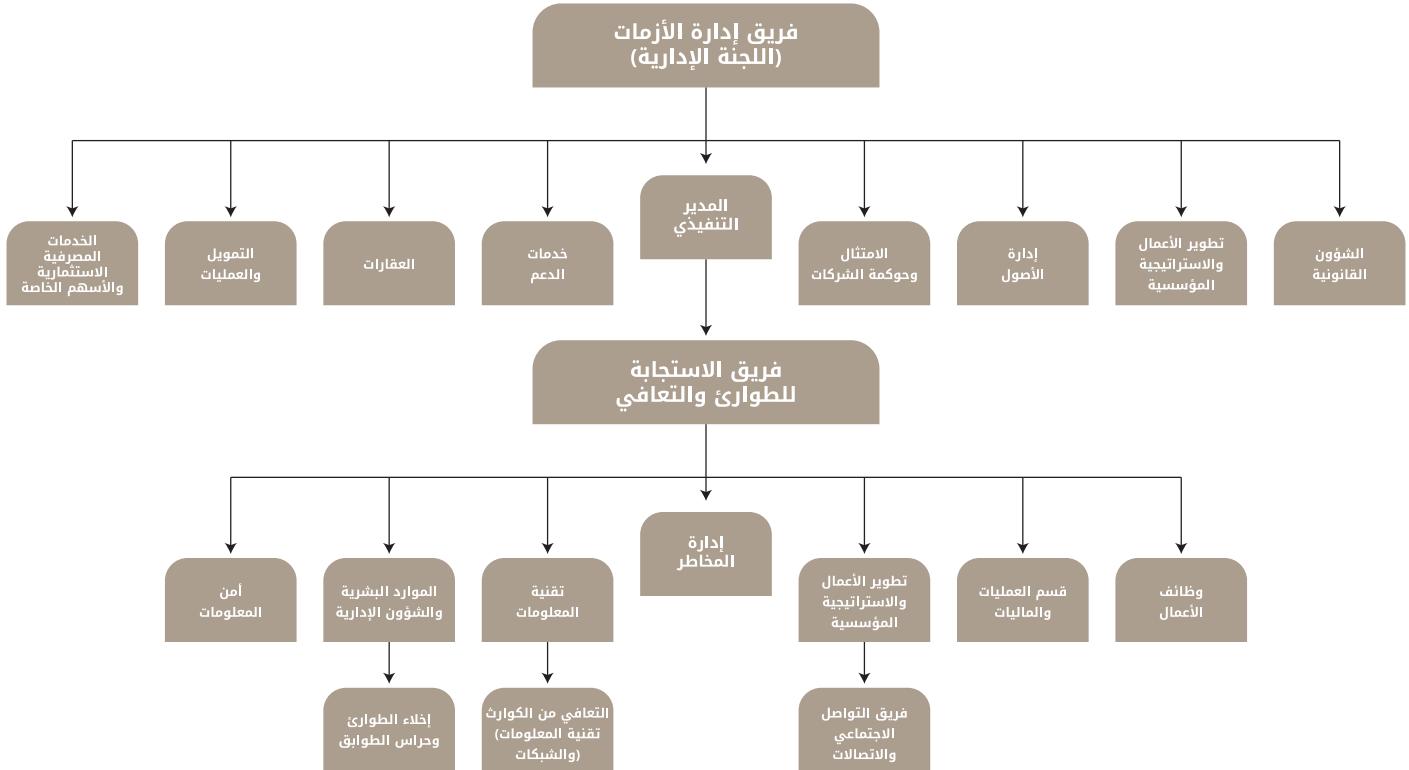
## الأدوار والمسؤوليات

- **جميع الموظفين:** مسؤولون عن الامتثال والإبلاغ عن الحوادث والمشاركة في التدريبات والتمارين.
- **الإدارة:** تضمن تنفيذ السياسات وتخصيص الموارد والمعارجات الدورية.
- **الفرق المتخصصة:** تجري التدريبات وتحافظ على الخطط وتدعم جهود التعافي من الأزمات.
- **الشركاء الخارجيين:** مطلوب منهم دعم أهداف استثمارية أعمال بيتك كابيتال وفقاً لاتفاقيات التعاقدية.

**لتحقيق أهداف استثمارية للأعمال في بيتك كابيتال، طبقت المؤسسة تسلسلاً هرمياً لإدارة استثمارية للأعمال من مستويين لكل منهما أدوار ومسؤوليات مميزة**

- **فريق إدارة الأزمات (المستوى الاستراتيجي):** مسؤول عن اتخاذ القرارات الحساسة والتوجيه الاستراتيجي والتواصل مع الجهات المعنية الخارجية
- **فرق الاستجابة للطوارئ والتعافي (المستوى التكتيكي):** ترکز على تنسيق جهود الاستجابة وتخصيص الموارد وتنفيذ خطط الاستجابة. وتُكلف بتنفيذ أنشطة الاستجابة وضمان استئناف أعمالها وفقاً لأهداف التعافي

## هيكل حوكمة استعمرارية الأعمال في بيتك كابيتال



## التأهب والاستجابة

### تدابير التأهب

- تقييمات المخاطر وتحليلات تأثير الأعمال: تُجرى بانتظام لتحديد العمليات الحيوية والأصول والتهديدات المحتملة.
- التدريب والتمارين: المشاركة الإلزامية في التدريبات القائمة على السيناريوهات، بما في ذلك تدريبات الإخلاء والإغلاق والإسعافات الأولية
- بيانة الخطة: مراجعات وتحديثات سنوية تعكس التغيرات في المخاطر واللوائح وعمليات الأعمال.

## استراتيجيات الاستجابة للحوادث

- الاستجابة للحوادث: إجراءات واضحة للاستجابة لحالات الطوارئ، بما في ذلك الإخلاء والتواصل والتعافي.
- خطط التعافي من الأزمات: استراتيجيات لاستعادة العمليات وحماية البيانات وتقليل فترات التوقف.
- ال التواصل: تدبيبات دقيقة وفي الوقت المناسب للموظفين وأصحاب المصلحة والجمهور أثناء الأزمات.
- التنسيق مع الهيئات: التعاون مع خدمات الطوارئ المحلية والهيئات الرقابية حسب الحاجة.

## إمكانية استعمرارية أعمال بيتك كابيتال

تمتلك بيتك كابيتال حالياً إمكانيات الرئيسية التالية لدعم خطة استعمرارية أعمالها وتعزيز مرونة المؤسسة:

### • مشاركة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات مع جهات خارجية

تقع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحيوية للمؤسسة في موقع استراتيجي في منشأة عالية الأمان والمرونة، تُشكل المحور الرئيسي للبنية التحتية للشبكات في الكويت. يضمن هذا تعزيز الأمن وضوابط وصول صارمة وحماية من التهديدات الواضحة. سيتم ضمان جميع جوائب تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بالتعافي من الكوارث وفقاً لوثائق تكنولوجيا المعلومات ووثائق التعافي من الكوارث المطبقة

### • موقع التعافي من الكوارث الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

أنشأت بيتك كابيتال بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات من خلال الحفاظ على مركز بيانات رئيسي وموقع للتعافي من الكوارث لضمان توافر العمليات التجارية الحيوية وموارتها واستمراريتها. يُعد مركز البيانات الرئيسي بمثابة المحور الرئيسي لاستضافة أنظمة وتطبيقات وبيانات تكنولوجيا المعلومات الأساسية، مما يدعم العمليات اليومية بتوافرية عالية وإجراءات أمنية مُحكمة. في حال حدوث انقطاع غير متوقع، سيتم تفعيل موقع التعافي من الكوارث كمرافق للتعافي من الأعطال، مما يتيح استعادة الخدمات بسرعة وقليل وقت التوقف. كل المواقع مزودان بضوابط أمنية متقدمة وأنظمة طاقة وترميد احتياطية وآليات تكرار بيانات منتظمة لضمان استعمرارية الأعمال بسلامة. يعزز هذا النهج القائم على المواقع قدرة المؤسسة على الاستجابة لأي انقطاعات محتملة مما يضمن مرونة تشغيلية وامتثالاً للمتطلبات الرقابية ومتطلبات استعمرارية الأعمال

### • خطة الاستجابة للحوادث الأمنية

تُطبق خطة استجابة منظمة للحوادث الأمنية لمواجهة مختلف سيناريوهات الطوارئ، بما في ذلك الهجمات الإلكترونية والهجوم الموزع لحب الخدمة واختراق البيانات والانقطاعات التشغيلية. تتضمن الخطة أدواتاً ومسؤوليات وإجراءات تصعيد محددة لتسهيل الاستجابة المناسبة

## أولويات الاستجابة القائمة على السيناريوهات

السيناريوهات	المجالات التركيز الرئيسية	أولويات العمل الرئيسية
الاضطرابات المدنية	سلامة الموظفين والتواصل معهم وامنهم	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الإخلاء أو البقاء في مكان آمن</li> <li>- استخدام اتصالات الطوارئ</li> <li>- تأمين ممتلكات المكتب الثمينة وبياناته</li> <li>- إبلاغ الجهات الحكومية</li> <li>- إجراء إحصاء بعد الحادث</li> </ul>
أنظمة تكنولوجيا المعلومات غير المتوفرة	الاستعمرارية والاسترداد والتواصل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد السبب وإبلاغ الإدارة</li> <li>- تفعيل خطة الاسترداد بعد الكوارث والنحو الاحتياطي</li> <li>- التواصل بشأن الجداول الزمنية للاسترداد</li> <li>- استعادة الأنظمة والتحقق من صحتها</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- تفعيل وحدة إمداد الطاقة غير المنقطعة والمولدات الكهربائية عند توفرها</li> <li>- تحديد أولويات الأنظمة الأساسية</li> <li>- إبلاغ الموظفين والتنسيق مع إدارة المبني</li> <li>- توفير إضاءة الطوارئ</li> <li>- الترتيب للعمل عن بعد عند الحاجة</li> </ul>	<p><b>الطاقة الاحتياطية والسلامة والتواصل</b></p>	<p><b>انقطاع التيار الكهربائي</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إجلاء الموظفين أو نقلهم</li> <li>- تمكين العمل عن بعد وتأمين الأصول والبيانات</li> <li>- الحفاظ على التواصل في حالات الأزمات</li> <li>- التركيز على العمليات الحيوية</li> </ul>	<p><b>سلامة الموظفين والعمل عن بعد واستمرارية العمل</b></p>	<p><b>الاضطرابات الجيوسياحية</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد الموردين الأساسيين</li> <li>- تنوع الموردين</li> <li>- التواصل مع الموردين</li> <li>- استكشاف مصادر محلية</li> <li>- تكليف القسم المتأثر بإجراء تحليل تأثير الأعمال وإعداد التقارير</li> </ul>	<p><b>مخاطر الموردين واستمرارية العمل</b></p>	<p><b>انقطاع دعم الموردين</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إخطار الموظفين وتمكين العمل عن بعد</li> <li>- تأمين المرافق</li> <li>- توفير الطاقة الاحتياطية</li> <li>- التنسيق مع الموردين والجهات المختصة</li> </ul>	<p><b>سلامة الموظفين وتجهيز المرافق والعمل عن بعد</b></p>	<p><b>الأحوال الجوية القاسية</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إخلاء المبني والتوجيه إلى نقطة التجمع ( موقف سيارات برج بيتك في الطابق الأرضي)</li> <li>- استخدام اتصالات الطوارئ</li> <li>- تقديم الإسعافات الأولية</li> <li>- نسخ البيانات احتياطياً وإيقاف تشغيل أجهزة تكنولوجيا المعلومات</li> <li>- الانتقال للعمل من المنزل</li> </ul>	<p><b>الإخلاء والسلامة واستمرارية العمل</b></p>	<p><b>الحرائق أو الزلزال</b></p>

## التركيز على الصحة والسلامة سلامة مكان العمل

- الالتزام: بيئة عمل آمنة وصحية أساسية لرفاهية الموظفين ونجاح العمليات التشغيلية.
- الامتثال: الالتزام بقانون العمل الكويتي والمعايير الدولية.
- تحديد المخاطر: نشجع الموظفين على الإبلاغ عن المخاطر والظروف غير الآمنة.
- عمليات تفتيش السلامة: تقييمات منتظمة لتحديد المخاطر والحد منها.

## الاستعداد للطوارئ

- إجراءات الإخلاء: مخارج واضحة المعالم ونقاط تجمع محددة وتدريبات إخلاء منتظمة.
- موارد الإسعافات الأولية: حقائب إسعافات أولية سهلة الوصول وطاقم مدرب في كل طابق.
- جهات الاتصال في حالات الطوارئ: تكون معرضة بشكل باز في جميع أنحاء مكان العمل.
- التدريب: يتلقى جميع الموظفين تدريباً على الصحة والسلامة ويشاركون في تدريبات منتظمة.

## تحسين المستمر والامتثال

- إجراء الاختبارات: اختبار دوري لخطط استثمارية للأعمال والتعافي من الكوارث.
- مراجعة ما بعد الحادث: تحليل الحوادث لتحديد الدروس المستفادة وتحديث الإجراءات.
- التدريب المستمر: برامج تنفيذ وتوسيع مستمرة لجميع الموظفين.

## الامتثال والمراجعة

- التوافق مع المعايير: الامتثال لمعيار ISO 22301 (المنظمة الدولية للمعايير 22301) (إدارة استثمارية للأعمال) ومعيار ISO 31000 (المنظمة الدولية للمعايير 31000) (إدارة المخاطر) وغيرها من المعايير ذات الصلة.
- المراجعات السنوية: تحديث السياسات والخطط لضمان استثمارية ملائمتها وفعاليتها.
- التوثيق: إعداد تقارير وتسجيلات شفافة لجميع أنشطة الاستثمارية والسلامة.

## الالتزام بالشفافية

نلتزم بإبقاء أصحاب المصلحة على الاطلاع الدائم والمشاركة. سيتم إبلاغ جميع تحديثات استثمارية للأعمال ذات الصلة وفقاً لسياساتنا وإجراءاتنا من خلال موقعنا الإلكتروني وقنواتنا الرسمية