

سياسة استمرارية الأعمال والصحة والسلامة

ملخص



مقدمة

تضمن بيتك كابيتال مرونة العمليات المؤسسية واستمراريته وسلامتها، كما نحرص على سلامة موظفينا وأصحاب المصلحة. صُممت سياسات استمرارية 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.

وخلاصة الأمر أن نظام إدارة استمرارية الأعمال يضمن استعداد بيتك كابيتال وجهوزيتها في جميع الأوقات لأي أحداث غير متوقعة، ما يُخفف من آثار الاضطرابات، ويسمح بسرعة التعافي. كما أن هذا النظام سيكون أسلوبًا منهجيًا لإدارة استمرارية 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 إطارًا لما يلي:

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

نطاق السياسة وتطبيقها

نطاق السياسة

تُطبق هذه السياسة على:

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

أنواع الأعطال المشمولة

- تغطي هذه السياسة مجموعة واسعة من الأعطال المحتملة، بما في ذلك:
- الكوارث الطبيعية (مثل الحرائق والفيضانات والزلازل والظروف الجوية القاسية)
- حوادث الأمن 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 استمرارية خاصة بها، مع تحديد قدرتها على دعم بيتك كابيتال في اتفاقيات مستوى الخدمة
- تُستثنى التفاصيل التشغيلية السرية والحساسة من هذا الملخص العام.

الأهداف والمبادئ التوجيهية

الأهداف الرئيسية

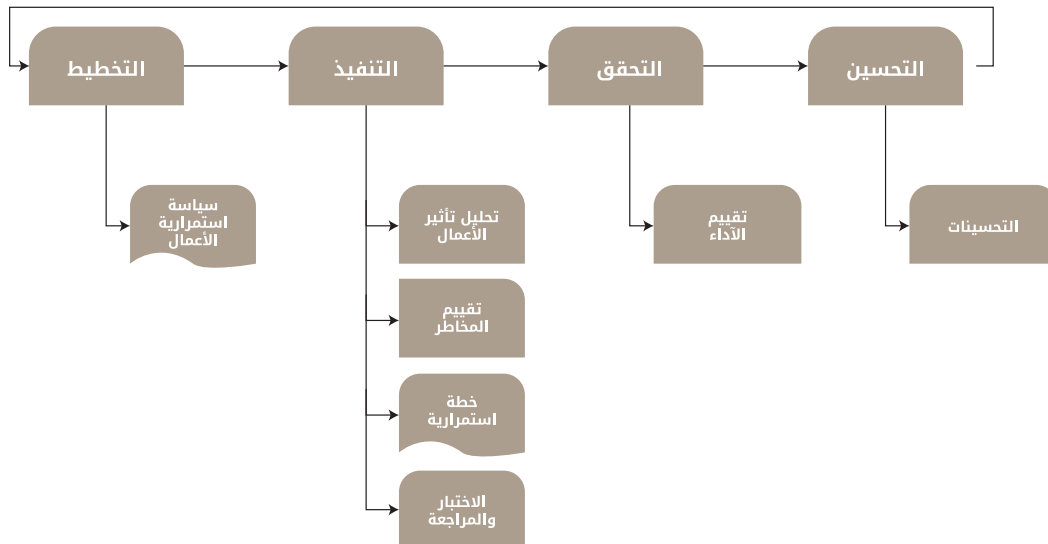
- تسترشد سياسة استمرارية الأعمال والصحة والسلامة لدينا بالأهداف التالية:
- **استمرارية الخدمات الحساسة:** ضمان استمرارية تقديم المنتجات والخدمات الأساسية أثناء حدوث الأعطال.
 - **إدارة المخاطر:** تحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف من آثارها.
 - **المرونة:** تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف والتعافي السريع.
 - **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 المنتظمين:** تثقيف وتدريب مستمرة لجميع الموظفين.
- **أدوار ومسؤوليات واضحة:** مساءلة محددة على جميع المستويات.
- **التواصل الفعال:** تبادل المعلومات في الوقت المناسب وبدقة أثناء الأزمات.
- **المراجعة المستمرة:** مراجعات سنوية ومراجعات ما بعد الحادث لضمان الملاءمة والفعالية.

إطار عمل استمرارية الأعمال (التخطيط والتنفيذ والتحقق والتحسين)

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



الحوكمة والأدوار

هيكل حوكمة استمرارية الأعمال

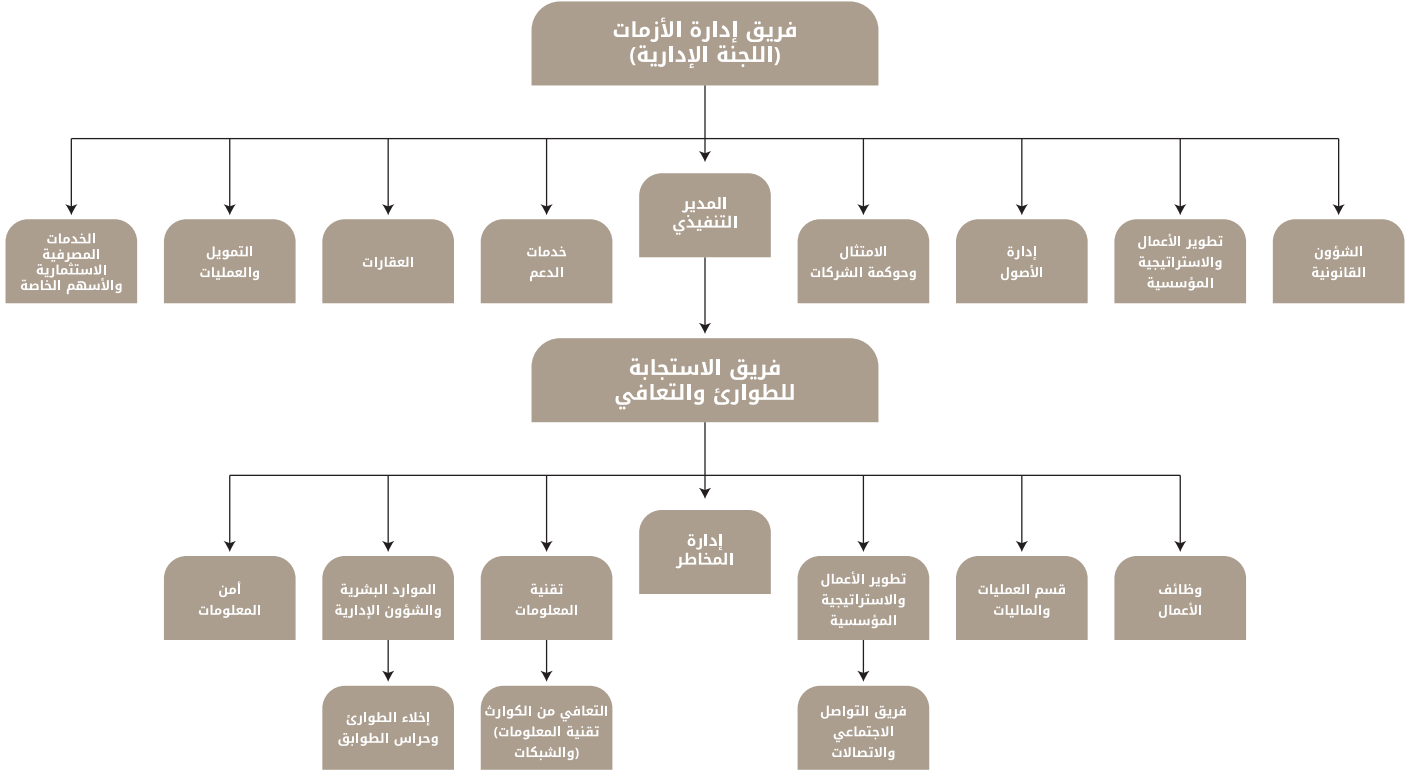
- أنشأت بيتك كابيتال هيكل حوكمة متيناً لضمان الإدارة الفعالة لاستمرارية الأعمال والصحة والسلامة:
- فريق إدارة الأزمات: يقدم التوجيه الاستراتيجي ويشرف على الاستجابة للأزمات ويضمن التوافق مع الأهداف المؤسسية
 - فرق الاستجابة للطوارئ والتعافي من الأزمات: تنسق أنشطة التأهب والاستجابة للأزمات والتعافي منها في جميع وحدات الأعمال
 - مسؤولو استمرارية الأعمال/ المخاطر: هم جهات الاتصال الرئيسية في كل وحدة أعمال والمسؤولون عن تخطيط استمرارية 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 والمراجعات الدورية.
 - الفرق المتخصصة: تجري التدريبات وتحافظ على الخطط وتدعم جهود التعافي من الأزمات.
 - الشركاء الخارجيون: مطلوب منهم دعم أهداف استمرارية أعمال بيتك كابيتال وفقاً للاتفاقيات التعاقدية.
- لتحقيق أهداف استمرارية الأعمال في بيتك كابيتال، طبقت المؤسسة تسلسلاً هرمياً لإدارة استمرارية الأعمال 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): تركز على تنسيق جهود الاستجابة وتخصيص الموارد وتنفيذ خطط الاستجابة. وتكلف بتنفيذ أنشطة الاستجابة وضمان استئناف أعمالها وفقاً لأهداف التعافي

هيكل حوكمة استمرارية 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
- صيانة 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.
- التواصل: تحديثات دقيقة وفي الوقت المناسب للموظفين وأصحاب المصلحة والجمهور أثناء الأزمات.
- التنسيق مع الهيئات: التعاون مع خدمات الطوارئ المحلية والهيئات الرقابية حسب الحاجة.

إمكانية استمرارية أعمال بيتك كابيتال

تمتلك بيتك كابيتال حاليًا الإمكانيات الرئيسية التالية لدعم خطة استمرارية 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 جوانب تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بالتعافي من الكوارث وفقًا 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 ومرونتها واستمراريته. 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 كمرفق للتعافي من الأعطال، مما يتيح استعادة الخدمات بسرعة وتقليل وقت التوقف. كلا الموقعين مزودان بضوابط أمنية متقدمة وأنظمة طاقة وتبريد احتياطية وآليات تكرار بيانات منتظمة لضمان استمرارية الأعمال بسلاسة. يعزز هذا النهج القائم على الموقعين قدرة المؤسسة على الاستجابة لأي انقطاعات محتملة مما يضمن مرونة تشغيلية وامتثالًا للمتطلبات الرقابية ومتطلبات استمرارية الأعمال

• خطة الاستجابة للحوادث الأمنية

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

أولويات الاستجابة القائمة على السيناريوهات

السيناريوهات	مجالات التركيز الرئيسية	أولويات العمل الرئيسية
الاضطرابات المدنية	سلامة الموظفين والتواصل معهم وامنهم	- الإخلاء أو البقاء في مكان آمن - استخدام اتصالات الطوارئ - تأمين ممتلكات المكتب الثمينة وبياناته - إبلاغ الجهات الحكومية - إجراء إحصاء بعد الحادث
أنظمة تكنولوجيا المعلومات غير المتوفرة	الاستمرارية والاسترداد والتواصل	- تحديد السبب وإبلاغ الإدارة - تفعيل خطة الاسترداد بعد الكوارث والنسخ الاحتياطي - التواصل بشأن الجداول الزمنية للاسترداد - استعادة الأنظمة والتحقق من صحتها

<ul style="list-style-type: none"> - تفعيل وحدة إمداد الطاقة غير المنقطعة والمولدات الكهربائية عند توفرها - تحديد أولويات الأنظمة الأساسية - إبلاغ الموظفين والتنسيق مع إدارة المبنى - توفير إضاءة الطوارئ - الترتيب للعمل عن بُعد عند الحاجة 	<p>الطاقة الاحتياطية والسلامة والتواصل</p>	<p>انقطاع التيار الكهربائي</p>
<ul style="list-style-type: none"> - إجلاء الموظفين أو نقلهم - تمكين العمل عن بُعد وتأمين الأصول والبيانات - الحفاظ على التواصل في حالات الأزمات - التركيز على العمليات الحيوية 	<p>سلامة الموظفين والعمل عن بُعد واستمرارية العمل</p>	<p>الاضطرابات الجيوسياسية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تحديد الموردين الأساسيين - تنويع الموردين - التواصل مع الموردين - استكشاف مصادر محلية - تكليف القسم المتأثر بإجراء تحليل تأثير الأعمال وإعداد التقارير 	<p>مخاطر الموردين واستمرارية العمل</p>	<p>انقطاع دعم الموردين</p>
<ul style="list-style-type: none"> - إخطار الموظفين وتمكين العمل عن بُعد - تأمين المرافق - توفير الطاقة الاحتياطية - التنسيق مع الموردين والجهات المختصة 	<p>سلامة الموظفين وتجهيز المرافق والعمل عن بُعد</p>	<p>الأحوال الجوية القاسية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - إخلاء المبنى والتوجيه إلى نقطة التجمع (موقف سيارات برج بيتك في الطابق الأرضي) - استخدام اتصالات الطوارئ - تقديم الإسعافات الأولية - نسخ البيانات احتياطياً وإيقاف تشغيل أجهزة تكنولوجيا المعلومات - الانتقال للعمل من المنزل 	<p>الإخلاء والسلامة واستمرارية العمل</p>	<p>الحرائق أو الزلازل</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 وتدريب إخلاء منتظمة.
- موارد الإسعافات الأولية: حقائب إسعافات أولية سهلة الوصول وطاقم مدرب في كل طابق.
- جهات الاتصال في حالات الطوارئ: تكون معروضة بشكل بارز في جميع أنحاء مكان العمل.
- التدريب: يتلقى جميع الموظفين تدريباً على الصحة والسلامة ويشاركون في تدريبات منتظمة.

التحسين المستمر والامتثال

التحسين المستمر

- إجراء الاختبارات: اختبار دوري لخطط استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث.
- مراجعات ما بعد الحادث: تحليل الحوادث لتحديد الدروس المستفادة وتحديث الإجراءات.
- التدريب المستمر: برامج تثقيف وتوعية مستمرة لجميع الموظفين.

الامتثال والمراجعة

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

الالتزام بالشفافية

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