



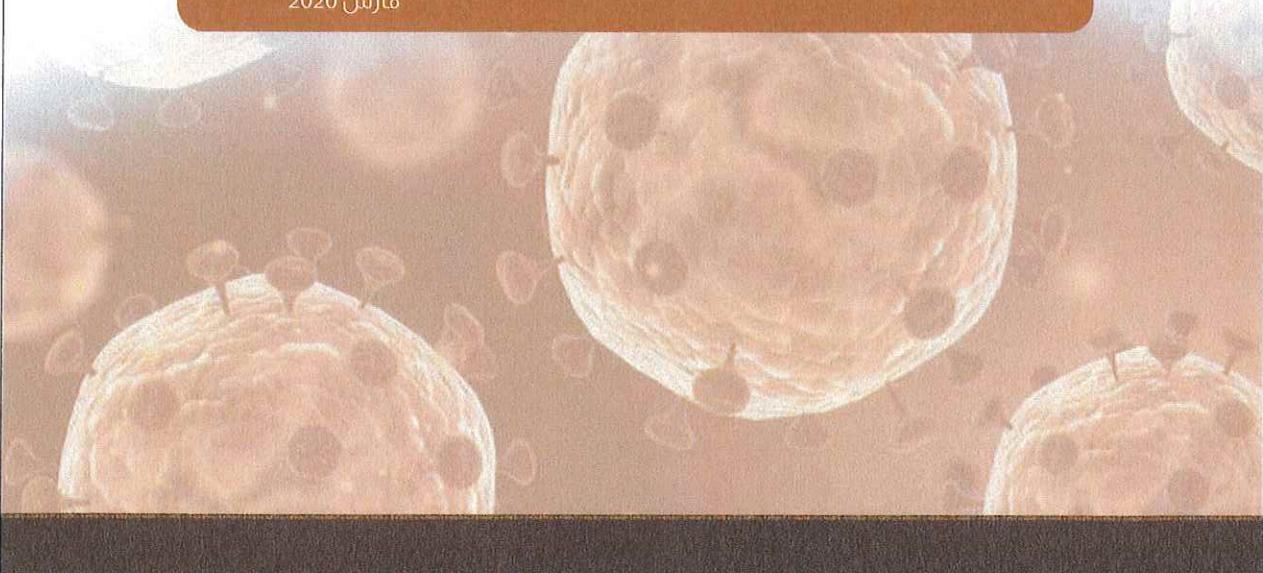
الإمارات العربية المتحدة
المجلس الأعلى للأمن الوطني
THE SUPREME COUNCIL FOR NATIONAL SECURITY
الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث
National Emergency Crisis and Disasters Management Authority

الدليل الإرشادي لجاهزية استمرارية أعمال المؤسسات

لحالة فيروس كورونا المستجد (COVID-19)

الإصدار الأول
مارس 2020

AE/SCNS/NCEMA 7002:2020





المحتويات

1.....	المحتويات.....
2.....	1.0 المقدمة
3.....	2.0 المفاهيم
4.....	3.0 الغرض
4.....	4.0 الافتراضات والاعتبارات
5.....	5. تحديد الأولويات
5.....	6.0 الإجراءات الوقائية والإحترازية
5.....	6.1 الإجراءات الوقائية.....
6.....	6.2 الاستعداد ورفع الجاهزية.....
6.....	6.3 الاستجابة والتعامل مع الحالات.....
7.....	7.0 التخطيط لاستمرارية الأعمال أثناء تفشي الأوبئة
7.....	7.1 القيادة.....
7.....	7.2 استراتيجية العمل عن بعد.....
8.....	7.3 توزيع الموظفين.....
8.....	7.4 مرونة الإجراءات.....
8.....	7.5 مراقبة وتقييم الموردين.....
8.....	7.6 جاهزية سلاسل الإمداد.....
9.....	8.0 مؤشرات كفاءة العمل عن بعد
9.....	9.0 أدوات قياس الاستعداد والجاهزية
9.....	9.1 نموذج معرفة جاهزية المؤسسة.....
11.....	9.2 نموذج جاهزية الموظفين للعمل عن بعد.....
11.....	10.0 المراجع

المقدمة 1.0

يعتبر هذا الدليل وثيقة إرشادية لرفع جاهزية المؤسسات والحفاظ على تقديم الخدمات والمنتجات الأساسية، وتحزيزاً لأهمية تضافر الجهود والتعاون المستدام بين جميع المؤسسات المعنية.

يوضح هذا الدليل طرق مواجهة المخاطر الناجمة عند تفشي الأوبئة في المؤسسات والتي قد تؤثر بشكل مباشر على ضمان استمرارية الأعمال واستقرار المجتمع. وفي حالة تفشي انتشار الأوبئة مثل فيروس كورونا المستجد (COVID-19) بين الموظفين في مقر العمل لابد من اتخاذ الإجراءات الاحترازية والوقائية بما يضمن السلامة العامة للموظفين.

ينبغي على المؤسسات إتمام هذا النهج من خلال تقييم المخاطر والتهديدات ونقطات الضعف والعوائق المرتبطة نتيجة لذلك، حيث تستطيع المؤسسات المعنية موائمة النهج الخاص بهم لتحديد المخاطر وفقاً لطبيعة عمل المؤسسات.

يتم وضع السيناريوهات والافتراضات والاعتبارات بشكل متكامل لتوجيه التخطيط على كافة المستويات والتي تتعلق بنقاط التحسين والتأثيرات المحتملة للمخاطر والتهديدات. يعتبر تحليل التأثير على الأعمال أمراً ضرورياً لتحديد القدرات من حيث الكفاءة والأداء المهام، ويجب أن تتعكس هذه القدرات في خطط الطوارئ والأزمات واستمرارية الأعمال (على المدى القريب لدوره الطوارئ والأزمات والكوارث) وفي استراتيجيات الاستعداد الوطني (على المدى البعيد).

الاستعداد لأي حدث يعد مسؤولية على عاتق جميع المؤسسات، وهو أيضاً مفتاح النجاح لإدارة أي طارئ أو أزمة. ويمكن البدء بتمارين الاستعداد قبل وقوع أي حدث ويمكن أيضاً للمؤسسات إشراك جميع الشركاء من مؤسسات حكومية وخاصة والمجتمع. يمكن تلخيص دور الاستعداد والجاهزية الوطنية الخاصة بمهام المنع والوقاية والاستجابة والتعافي كما يلي:

☒ الخطة

☒ التنظيم وطاقم العمل

☒ التجهيز

☒ التدريب

☒ التمارين والتقييم والتطوير المستمر

2.0 المفاهيم

قدرة المؤسسة على مواصلة أنشطتها الحيوية على مستوى محدد مسبقاً في حال التعرض لتعطلها	استمرارية الأعمال
مجموعة من الإجراءات المدونة التي يتم تطويرها وتجميعها وحفظها لتمكين المؤسسة من مواصلة أنشطتها الحيوية على مستوى مقبول محدد مسبقاً في حال توقف الأعمال أو تعطلها.	خطة استمرارية الأعمال
طارئة صحية تتمثل في ظهور حالات من مرض سار بين مجموعة من الناس في منطقة جغرافية محددة خلال فترة زمنية محددة بزيادة واضحة عن المتوقع الطبيعي مقارنة بفترة مماثلة للفترة السابقة في ذات البقعة والزمن لذات المنطقة وتسبب فلقاً على المستوى الوطني.	الوباء
كل شخص أصبح بالعامل الممرض أو منتجاته السمية أو افرازاته سواء ظهرت عليه علامات وأعراض المرض أم لم تظهر.	المصاب
كل من كان على اتصال به مصاب، أو حامل للعامل الممرض، اتصالاً يحتمل معه انتقال العدوى إليه خلال فترة انتشار المرض.	المخالط
تقيد أنشطة الأصحاب من الأشخاص أو الحيوانات الذين تعرضوا للعامل الممرض أثناء فترة انتشار المرض، وذلك لفترة تعادل أطول مدة حاضنة.	المجر الصحي
فصل المصاب أو الشخص المشتبه باصابته عن غيره من الأصحاب طوعية أو قسراً مدة عدوى المرض في أماكن وظروف صحية ملائمة، وذلك للحيلولة دون انتقال العدوى من المصاب أو الشخص المشتبه باصابته إلى غيره.	العزل الصحي
الأفراد العاملين داخل المؤسسة في كافة المستويات	العاملين/الموظفين
هم الأفراد المرجعين عن خارج المؤسسة من الأطراف المعنية	المعاملين

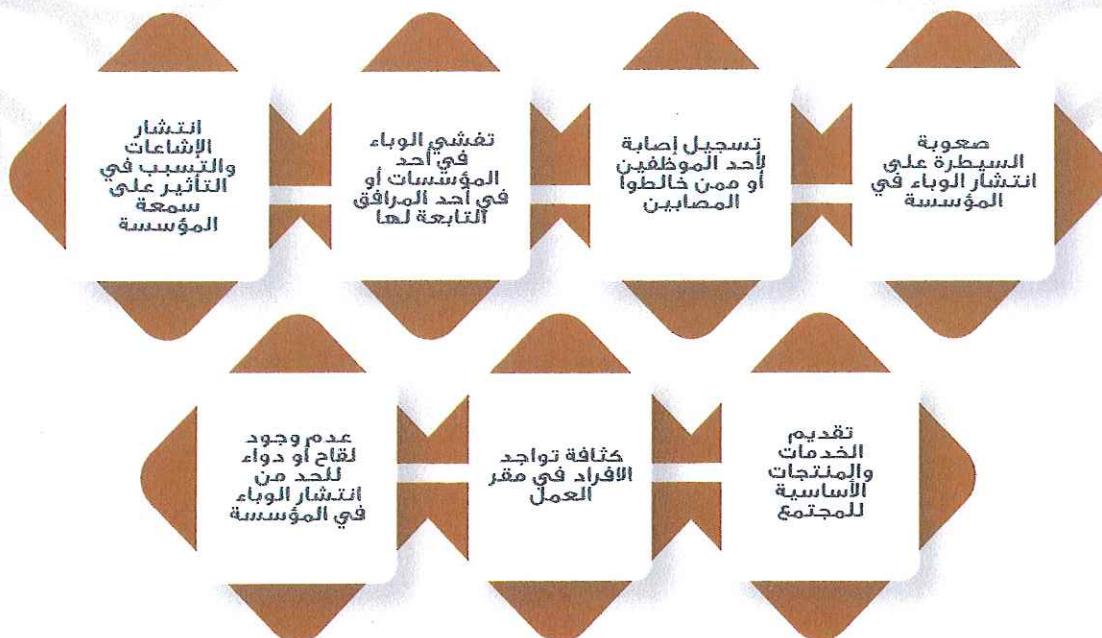
3.0 الغرض

الغرض من هذا الدليل بيان الاجراءات الاحترازية والوقائية التي تهدف إلى استمرارية الاعمال في المؤسسات وذلك من خلال:



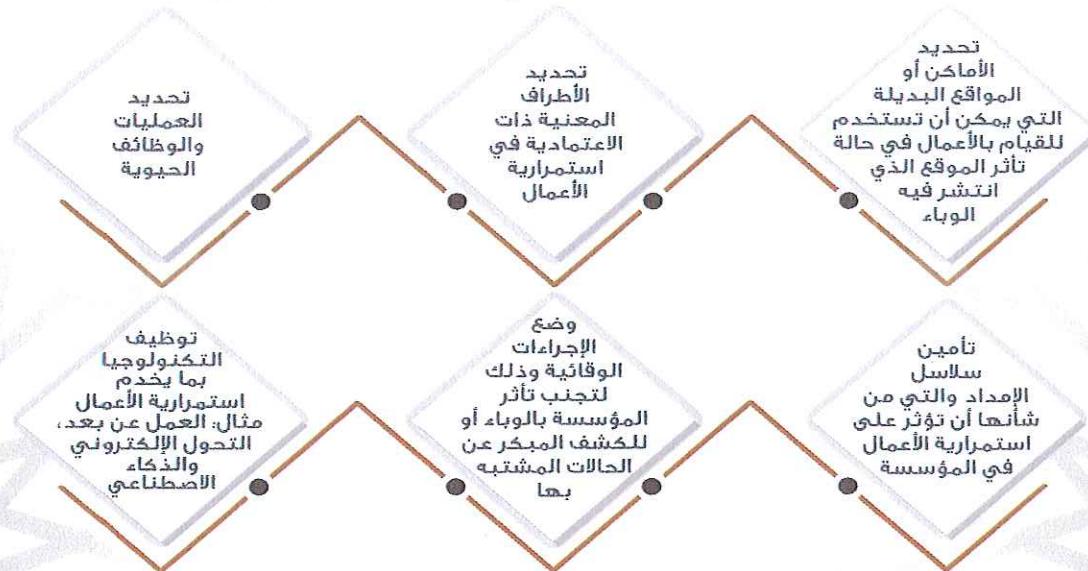
4.0 الافتراضات والاعتبارات

تساعد الافتراضات والاعتبارات أدناه على الفهم الشامل لخطيط استمرارية أعمال المؤسسات.



5.0 تحديد الأولويات

يتم وضع أولويات العمل للعناصر المهمة كمعايير لضمان الاستمرارية، وهي الأفراد والأصول والأنظمة والمواقع الحيوية في المؤسسة وأالية الوصول لها :



6.0 الإجراءات الوقائية والاحترازية

تعد النقاط التالية ضوابط للإجراءات الوقائية والاحترازية الواجب على المؤسسات اتباعها من أجل ضمان سلامة وسلامة بيئة العمل. تقسم الإجراءات إلى ثلاثة محاور كما هو موضح بالشكل أدناه:

6.1 الإجراءات الوقائية

الزامية اتباع القواعد
الارشادية الصادرة من
وزارة الصحة والجهات
الصحية المعنية

التتأكد من عمليات
التطهير والتعقيم من
خلال تطبيق المعايير
والتعليمات والاشتراطات الصادرة
من الجهات المختصة

التتأكد من توفر
الاشتراطات الصحية
الملائمة على حسب
طبيعة عمل المؤسسة

حصر وتحديد أماكن
موقعه للعزل الصحي
(للمؤسسات التي
لديها أعداد كبيرة من
الموظفين والمجموعات
السكنية)

تحديد المستلزمات
الطبية واللوجستية
بالتتنسيق مع الجهات
المعنية

رفع كفاءة الأفراد
المعنيين بأمن وحماية
المؤسسات بما يضمن
التعامل الصحيح مع أي
حالة أو اشتباه

توفير أجهزة الكشف
الحراري للمؤسسات
التي تستقبل أعداد
كبيرة من المتعاملين

6.2 الاستعداد ورفع الجاهزية

تحضير فرق العمل
وتنفيذ التمارين
الدورية لفحص
جاهزية الفرق

متابعة الحالة
الصحية للموظفين من
 خلال مراجعة اجازاتهم
والقادمة، وبيان أماكن
سفرهم لمهامات
الرسمية أو السفر
بشكل شخصي

التنسيق والتخطيط
المسبق للمستشفيات
المعنية وذلك لنقل
الحالات المشتبه بها
(بعد العزل)

6.3 الاستجابة والتعامل مع الحالات

عزل المشتبه بهم
في الأماكن المخصصة
للغسل الصحي المؤقت
(الحين نقلهم إلى
المستشفى)

تحديد المخالطين
للحالات المؤكدة
والمشتبه بها

التنسيق مع
المؤسسات الصحية
لنقل المخالطين إلى
المستشفيات لإجراء
الفحوصات الالزمة

تقديم الدعم
اللوجستي اللازم في
جميع الأحوال

7. التخطيط لاستمرارية الأعمال أثناء تفشي الأوبئة

تبني مرحلة التخطيط لاستمرارية الأعمال على خطوات

رئيسية تعتمد على فعالية وقدرة المؤسسة على مواصلة الأنشطة الحيوية في حال توقف الأعمال أو تعطلها.



7.1 القيادة

■ تفعيل الإجراءات الالزمة للاستجابة للحدث أثناء تفشي الأوبئة.

■ توجيه ودعم برامج الأمن والحماية بالموارد الالزمة ومتابعتها للتأكد من تحقيق أهدافها.

■ دعم وتوفير الموارد الالزمة والاحتياجات والمتطلبات لتطبيق خطة استمرارية الأعمال وتحقيق المخاطر المرتبطة بتعطل العمليات.

■ التنسيق مع الجهات الخارجية (الشرطة، والنقل، والاسعاف، والمستشفيات) لطلب الدعم والمساندة.

7.2 استراتيجية العمل عن بعد

■ جاهزية البنية التقنية للمؤسسات للعمل عن بعد.

■ جاهزية الموظفين لاستخدام تقنية العمل عن بعد.

■ إمكانية إدارة الأنظمة من داخل المؤسسة أو عن بعد.

■ تحديد وتصنيف الوظائف الواجب توفيرها في مقر العمل والوظائف الممكن استمرارها بتقنية العمل عن بعد.



■ توفير رقابة صحية وإجراءات وقائية للسلامة العامة.

■ مراقبة كفاءة أداء العمل عن بعد.

■ تحديد مرافق أو موقع بديلة أخرى لتنفيذ الوظائف الحيوية.

■ إمكانية الاستعانة بمساهمات خارجية لتنفيذ الأنشطة الحيوية حسب طبيعة عمل المؤسسة.

7.3 توزيع الموظفين

■ تحديد عدد الموظفين للوظائف الحيوية وتوزيعهم في أماكن مختلفة للعمل على تقليل الاختلاط.

■ تحديد عدد الموظفين للوظائف الأقل حيوية واستخدام تقنية العمل عن بعد لتقليل الاختلاط.

■ وجود أو وضع سياسة أو إجراءات للتوظيف الفوري وتعويض نقص الكادر البشري في حال حدوثه.

7.4 مرونة الإجراءات

■ وضع آلية لحضور الموظفين بنظام الساعات المرننة والجازات المرضية.

■ إعطاء الصالحة للمدراء أو المسؤولين المباشرين في المراكز النائية بإعفاء الموظفين من مقر عملهم لتقليل كثافة الموظفين منعاً للاختلاط.

7.5 مراقبة وتقييم الموردين

■ وضع آلية مراقبة الموردين ونظام الحضور للمؤسسة.

■ تقييم الموردين والتحقق من الرقابة المطبقة لديهم.

■ ضمان توفير جميع الموارد عند الحاجة إليها من قبل الموردين ومقدمي الخدمات حسب العقود والاتفاقيات المبرمة.

7.6 جاهزية سلاسل الإمداد

■ التركيز في إدارة سلسلة التوريد وبناء شبكة الإمدادات لمتطلبات الخدمة.

■ تنسيق الأنشطة مع سلاسل الإمداد لضمان استمرارية الأعمال لمتطلبات المؤسسة.



8.0 مؤشرات حفاء العمل عن بعد

- إمام الكادر الوظيفي بكيفية استخدام تقنية العمل عن بعد.
- آلية لمتابعة تسجيل حضور وانصراف الموظفين عن بعد.
- أنظمة إلكترونية أو إجراءات تمكن تفعيل وسائل التواصل وعقد الاجتماعات عن بعد.
- متابعة مستوى إنجاز المهام عن بعد.
- تقارير يومية لمستوى إنتاجية العمل.

9.0 أدوات قياس الاستعداد والجاهزية

9.1 نموذج معرفة جاهزية المؤسسة

جاهزية المؤسسات	
الإجراءات	
فحص جاهزية العمل عن بعد	
الملاحظات	نعم / لا
الموظفين	نعم / لا
الإمام الموظفين بالإجراءات المطلوبة عند فحص الجاهزية	
سيق أن تم إشراك الموظفين في دورات / تمارين فحص خالها منظومة العمل عن بعد	
قيام الموظفين باستخدام التكنولوجيا للعمل عن بعد خلال الأوضاع العادلة	
وجود التكنولوجيا والوسائل التقنية لدى الموظفين للقيام بالعمل عن بعد (كمبيوتر محمول ، هواتف ذكية ، أجهزة لوحيه ، إلخ)	
تم تحديد العمليات والوظائف الحيوية والموظفين القائمين عليها	
التكنولوجيا (البنية التحتية ، الأجهزة، البرامج، المعرفة)	نعم / لا
الإمام كادر الموظفين باستخدام التكنولوجيا المطلوبة عند التفعيل	
وجود أنظمة الاتصال بجهاز الكمبيوتر عن بعد (VPN) أو غيرها	
وجود العدد الكافي من الرخص لخطة العمل عن بعد لجميع الموظفين المعينين	
سيق أن تم التأكد من معرفة الموظفين لهذه الأنظمة	
وجود دليل مستخدم مكتوب / فيديو يمكن الوصول إليه عن كيفية استخدام التكنولوجيا المطلوبة	
إمكانية استخدام الأنظمة الرئيسية عن بعد مثل (إدارة النظام، إدارة مراكز البيانات)	
وجود آلية يمكن من خلالها تسجيل حضور الموظفين عن بعد	
وجود أنظمة لعقد الاجتماعات عن بعد	
في حال إنقطاع التيار الكهربائي عن الأجهزة وجود آلية لإعادة التشغيل تلقائياً	
يمكن للموظفين تلقي الدعم الفني عن بعد	
مركز البيانات (Data Center) موجود خارج المؤسسة	
تتم إدارة مركز البيانات من قبل طرف ثالث	
خدمة العملاء (إن وجد)	نعم / لا
خدمات المؤسسة جاهزة ومتاحة للجمهور عن طريق المواقع الإلكترونية أو التطبيقات الذكية	
يمكن أن تنتهى جميع الخدمات بنسبة 100% لعملاء خلال أسبوع واحد في حال لم تكن جميعها جاهزة	

الملحوظات	فحص الإجراءات الوقائية والإحترازية الخدمات اللوجستية	نعم / لا
	يتم تعقيم المرافق داخل المؤسسة بالإجراءات التي وضعتها الجهات الصحية	
	توجد آلية توضح الحالة الصحية لموظفي شركات مزودي الخدمات التشغيلية والخدامية	
	توجد بدائل لعقود مع مزودي الخدمات التشغيلية والخدامية	
	يتم تعقيم وسائل النقل الخاصة بالمؤسسة (إن وجدت) بالإجراءات التي وضعتها الجهات الصحية	
	وجود أماكن للعزل الصحي المؤقت إذا دعت الحاجة حسب اشتراطات الجهات الصحية	
	إمكانية تقديم الدعم اللوجستي اللازم في جميع الأحوال	
الملحوظات	الإجراءات الوقائية	نعم / لا
	تم وضع إجراءات وقائية لرصد الحالات المشبوهة بالتعاون مع الجهات المعنية	
	تم وضع إجراءات وقائية للسلامة العامة	
	تم تحريم الإجراءات الوقائية الصادرة من الجهات الصحية على الموظفين	
	إمام الموظفين بالإجراءات الوقائية	
	تجنب الفعاليات ذات المخالطات المرتفعة والكثيفة	
	إشراك الجهات المعنية في عملية المراقبة والمتابعة والإبلاغ عن الوضع الصحي	
	تم تدريب الأفراد المعنيين بأمن وحماية المؤسسات بما يضمن التعامل الصحيح مع أي حالة أو اشتباه	
	تم التنسيق مع مستشفيات محددة لنقل الحالات المشتبه بها (بعد العزل)	
	جميع موظفي المؤسسة لديهم تأمين صحي ساري	

9.2 نموذج جاهزية الموظفين للعمل عن بعد

الرقم	اسم الخدمة / الوظيفة	مستوى الأهمية	عدد الموظفين الإجمالي	عدد الموظفين للعمل من مقر العمل	جاهزية العمل عن بعد	النظام الإلكتروني متوفّر	احتياجات أخرى للعمل عن بعد	ملاحظات أخرى
1								
2								
3								
4								
5								

مستوى الأهمية	مستوى الخطورة أو الأهمية
المستوى 1	يجب استعادتها في أقل من 8 ساعات
المستوى 2	يجب استعادتها في عضون 8 – 24 ساعة
المستوى 3	الحد الأدنى من التأثير أو الخطير ، مطلوب في عضون يوم إلى يومان
المستوى 4	الحاجة على المدى المتوسط ، في عضون أسبوع واحد
المستوى 5	الحاجة على المدى الطويل . في عضون أسبوعان

10.0 المراجع

معايير إدارة استمرارية الأعمال AE/SCNS/NCEMA7000:2015

الحقوق الفكرية

إن جميع حقوق الطبع و النشر محفوظة للهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ و الأزمات و الكوارث، و هي تشمل حقوق الملكية الفكرية، و حقوق التأليف لكافّة المواد الموجودة في هذه الوثيقة.

سيتم تحديد أو تعديل المعلومات التي تتضمنها الوثيقة من قبل الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ و الأزمات و الكوارث اذا دعت الحاجة.