

الإطار التنظيمي لخطة استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

المملكة العربية السعودية

- ١-١ بناء على ما ورد في نظام الاتصالات (النظام) واللائحة التنفيذية (اللائحة) من أحكام تتعلق بحماية المصلحة العامة ومصالح المستخدمين، قامت الهيئة بتقييم استعداد مقدمي الخدمات ذوي البنية التحتية لمواجهة الكوارث والطوارئ وخططهم لاستعادة الخدمة، مما أكد أن هناك حاجة إلى وضع خطط شاملة لاستعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ، وتوفير التجهيزات اللازمة، بالإضافة إلى وضع الأحكام المتعلقة بتسهيل الاتصال بالجهات المعنية في هذه الحالات.
- ٢-١ البنية التحتية للاتصالات من أوائل المتأثرين بالكوارث والطوارئ؛ مما قد يؤدي إلى فقدان الاتصال أو صعوبته، مما يتطلب وجود تجهيزات خاصة لاتصالات الطوارئ.
- ٣-١ أهمية الاستعداد لاستعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ؛ لتخفيف الآثار السلبية على الحياة والممتلكات.
- ٤-١ أهمية وضع إطار تنظيمي لمواجهة حالات الكوارث والطوارئ، وضمان قيام مقدمي الخدمات ذوي البنية التحتية بتنفيذ التزاماتهم من خلال أسلوب موحد، ومتسق مع أفضل الممارسات الدولية، على أن يشمل الإطار التنظيمي المحاور الرئيسية التالية:
- ١-٤-١ الاستعداد لحالات الكوارث والطوارئ لتخفيف آثارها المحتملة؛ مثل توفير أجهزة الطاقة، والسعات، والعناصر الاحتياطية بالشبكة.
- ٢-٤-١ إعداد خطط استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ.
- ٣-٤-١ تمكين تشغيل اتصالات الطوارئ بين الجهات ذات العلاقة عند وقوع حالات الكوارث والطوارئ، مثل الاتصالات بين الجهات المختصة، الاتصالات بين الجهات المختصة والمستخدمين، والاتصالات بين المستخدمين أنفسهم.
- ٥-١ إن الوزارة / الهيئة مسؤولتان عن الإشراف والتنسيق لاستعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات؛ لضمان أفضل جاهزية لهذه الحالات، ومساندة جهات المستوى الأول للاستجابة للطوارئ.

٢ الإطار التنظيمي

يحدد هذا الإطار التنظيمي مهمات ومسؤوليات مختلف الجهات المعنية الممثلة في الوزارة، والهيئة، ومقدمي الخدمات ذوي البنية التحتية، لاستعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

١-٢ تعريفات

يقصد بالعبارات والمصطلحات المستخدمة في هذه الوثيقة المعاني نفسها، التي وردت في نظام الاتصالات ولأحدثه التنفيذية، وسوف يكون للكلمات والعبارات المعاني المبينة أمامها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

القطاع: قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة.

الكوارث / الطوارئ: الحالات التي قد تتسبب في حدوث عطل أو تؤدي إليه، أو تؤدي إلى انقطاع في استمرارية الأعمال والخدمات، أو وقوع خسائر، أو حوادث تؤثر على عدد كبير من الناس.

خطة الاستعداد/الجاهزية لمواجهة الكوارث والطوارئ: وضع الإجراءات الكفيلة، لتوفير المرونة اللازمة بالشبكة والتجهيزات الأخرى؛ لمواجهة حالات الكوارث والطوارئ والتخفيف من أثارها.

خطة استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ: وضع الإجراءات الواجب اتخاذها لإعادة الخدمة إلى وضعها التشغيلي الطبيعي، وتشمل هذه الإجراءات تحديد استراتيجيات استعادة الخدمة، ووضع الهيكل التنظيمي، والإجراءات المتعلقة بالتنسيق لاستعادة الخدمة، وإعداد خطط الاستعادة لجميع مستويات وظائف الأعمال.

مقدم الخدمة ذو البنية التحتية: مقدم خدمات الاتصالات الذي ينشئ ويمتلك ويشغل شبكة اتصالات عامة.

المستوى الأول للاستجابة للطوارئ: الجهات التي تتدخل فوراً في الإنقاذ، واستعادة الخدمات في مواقع الكوارث والطوارئ. ويشمل المستوى الأول للاستجابة لحالات الكوارث والطوارئ عادة، الدفاع المدني، والأمن العام ومقدمي الرعاية الصحية. وسيتم تحديد القائمة النهائية للمستوى الأول للاستجابة للطوارئ في مرحلة لاحقة بالتنسيق مع الدفاع المدني.

المرونة: قدرة المنشأة، الموظفين، الأنظمة، الشبكة، والنشاط أو الإجراءات على التغلب على آثار الخلل، أو الانقطاع، و/ أو الخسائر في الأعمال، وضمان استمرارية الخدمات الأساسية للمستخدم النهائي.

لجنة "طوارئ الاتصالات وتقنية المعلومات": لجنة استشارية برئاسة الهيئة وعضوية مقدمي خدمات الاتصالات ذوي البنية التحتية، تقوم بتنسيق خطط استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ، والرفع

بالتوصيات اللازمة حول مختلف المسائل المتعلقة باستعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ إلى الهيئة.

٢-٢ الجهات المعنية لاستعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ بالقطاع، ومسؤولياتها:

١-٢-٢ تطلع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (الوزارة) بالمسؤوليات التالية وفقا لما ورد بالفقرة الخامسة والعشرين من الخطة العامة لتنفيذ أعمال الدفاع المدني:

أ) التأكد من قيام الجهات المعنية (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ومقدمي الخدمات) باتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لاستمرارية خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في جميع مناطق المملكة، وتحت كل الظروف والاحتمالات، ووضع الخطط، والتنظيمات والترتيبات التي تكفل بتحقيق ذلك.

ب) العمل على إيجاد تنظيم للاستفادة من خدمات الاتصالات في الإنذار بوقوع خطر محتمل وزواله، وكذلك في نشر رسائل توعية للمستخدمين.

ج) اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لحماية منشآتها، وتكثيف إجراءات الحراسة الأمنية عليها.

٢-٢-٢ تطلع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (الهيئة) بالمسؤوليات التالية:

أ) اتخاذ جميع الإجراءات والتدابير اللازمة لاستمرارية خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في جميع مناطق المملكة، وتحت كل الظروف والاحتمالات، ووضع الخطط، والتنظيمات والترتيبات التي تكفل تحقيق ذلك.

ب) اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لحماية منشآتها، وتكثيف إجراءات الحراسة الأمنية عليها.

ج) التأكد من التزام مقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية بالقيام بمسؤولياتهم لمواجهة حالات الكوارث والطوارئ، واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان الالتزام بالمهام المطلوبة في هذا الإطار.

د) إصدار إرشادات عامة تتعلق بخطط استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ.

هـ) تحديد جدول زمني لمقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية لتقديم خطط استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ وتحديثها، واعتمادها.

و) الإشراف على اختبارات خطط استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ لمقدمي الخدمات ذوي البنية التحتية.

ز) توجيه مقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية للمشاركة في الموارد التابعة لهم في جميع الظروف التي تتطلبها السلامة العامة.

ح) تخصيص الترددات اللازمة لمعدات اتصالات الطوارئ.

ط) التنسيق مع الجهات المعنية لاستخدام الرسائل التحذيرية، وإبلاغها لمقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية؛ للقيام بإرسالها فور حدوث حالات الكوارث والطوارئ.

٣-٢-٢ تطلع لجنة طوارئ الاتصالات وتقنية المعلومات بالمسؤوليات التالية:

- أ) التنسيق لإيجاد اتفاقيات بين مقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية؛ للمشاركة في الموارد، وتنظيم العمل بينهم في حالات الكوارث والطوارئ.
- ب) الرفع بالتوصيات اللازمة حول مختلف المسائل المتعلقة باستعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ إلى الهيئة.
- ج) العمل على إيجاد وسائل توعوية للاستخدام الصحيح لخدمات الاتصالات، أثناء حالات الكوارث والطوارئ.
- د) العمل على التعاون مع الجهات المعنية لدعم المنظمات الإنسانية ومنظمات الإغاثة.
- هـ) التنسيق مع مختلف جهات المستوى الأول للاستجابة للطوارئ؛ لتسهيل مهماتها.

٤-٢-٢ يطلع مقدمو الخدمة ذوو البنية التحتية بالمسؤوليات التالية:

- أ) إعداد خطط الكوارث والطوارئ، وتحديثها، وتقديمها إلى الهيئة؛ لاعتمادها، مع إجراء الاختبارات اللازمة على تلك الخطط، مرة واحدة كل سنتين على الأقل.
- ب) اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطوير مستوى الاستعداد؛ لمواجهة حالات الكوارث والطوارئ، والإبلاغ عنها باستخدام الإرشادات الصادرة من الهيئة، وتوثيق تلك الإجراءات ضمن تقرير استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ المقدم للهيئة.
- ج) تكوين فرق إصلاح ونشرها، قادرة على سرعة استعادة الخدمة، وإصلاح أي أضرار تحدث في تجهيزات الاتصالات ومرافقها في حالات الكوارث والطوارئ.
- د) القيام بحملات توعوية، لنشر الوعي بين منسوبي مقدمي الخدمة؛ لضمان نجاح خطة استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ.
- هـ) تعيين مسؤول في الإدارة العليا للقيام بمهام إدارة استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ وتنفيذها، وتمثيل مقدم الخدمة في لجنة طوارئ الاتصالات وتقنية المعلومات.
- و) توفير جميع التجهيزات والمرافق اللازمة لاستعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ.
- ز) تقديم تقرير سنوي إلى الهيئة عن خطط استعادة الخدمة في حالات الكوارث والطوارئ.
- ح) إبلاغ الهيئة في حالة حدوث أي عطل، وتزويدها بتقارير مستمرة، حتى يتم استعادة الخدمة، وفقا لإجراءات الإبلاغ التي تصدرها الهيئة في هذا الشأن.
- ط) القيام بارسال الرسائل التحذيرية.
- ي) العمل على إيجاد وسائل توعوية؛ للاستخدام الصحيح لخدمات الاتصالات، أثناء حالات الكوارث والطوارئ.