

# الخطة الوطنية لإدارة طوارئ قطاع الاتصالات الدليل الاستراتيجي

## H.E. كلمة رئيس مجلس الإدارة حول خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات

في عالم اليوم حيث تتسارع وتيرة الحياة وتتداخل التطورات في مختلف المجالات وصولاً إلى قطاع الاتصالات، أصبح لزاماً الحفاظ على بنية تحتية سلسلة وأمنة لقطاع الاتصالات والمعلومات. ويمكن القول إن مفهوم الأمن في عصر التحولات الرقمية قد أصبح أكثر شمولاً من أي وقت مضى. بالإضافة إلى ذلك، أصبح الاحتراز لما يمكن أن تجلبه الطوارئ جزءاً لا يتجزأ من التخطيط السليم، سواء على المستوى الداخلي في المؤسسة أو على المستوى الوطني العام، وحتى على الصعيدين الإقليمي والعالمي.

وكما هو معروف جيداً فإن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تشرف بشكل مباشر على قطاعين هامين وهما قطاع الاتصالات وقطاع المعلومات (الحكومة الذكية). تسعى الهيئة في كلا القطاعين إلى حماية مصالح جميع الأطراف بدءاً من العملاء لمزودي الخدمات، فضلاً عن حماية المصلحة العليا لدولة الإمارات.

ومن هنا تأتي أهمية خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات؛ هذه الخطة التي تشرف الهيئة بصياغتها وتنفيذها لا تقتصر على سلامة قطاع الاتصالات فحسب، بل تصب في مصلحة جميع القطاعات في بلدنا الحبيب. أصبح قطاع الاتصالات اليوم بمثابة شريان الحياة للتطور في مختلف الميادين العلمية والتعليمية والصحة والاقتصادية وغيرها.

إن استمرارية الأعمال في مختلف المجالات مسؤوليتنا المشتركة وهذه الخطة مكون أساسي لاستراتيجية العمل المعتمدة من الهيئة تحقياً للأهداف العليا المنصوص عليها في رؤية الإمارات 2021. خطتنا تتماشى مع توجيهات القيادة الرشيدة ونظرتها الثاقبة لما ينبغي أن تكون عليه الحقيقة في مختلف المجالات، من خلال

مواصلة الإنجازات وتفعيل الجهود والمبادرات الرامية إلى التطوير المستدام في مرحلة ما بعد النفط. نحن في الهيئة نؤكد مجدداً على استعدادنا التام لمواصلة العمل نحو ترسيخ مفاهيم الذكاء الاصطناعي والثورة الصناعية الرابعة والحكومة الذكية سعياً لتحقيق سعادة المجتمع في إماراتنا الحبيبة.

رئيس مجلس الإدارة طلال حميد بلهول

## المخلص التنفيذي

لقد تعاطمت التحديات في مجال الإدارة الفعالة لحالات الطوارئ خلال السنوات الأخيرة، حيث طرأت مخاطر أكثر تعقيداً على المستوى المحلي والوطني والدولي. وتعتبر البنية التحتية الحيوية للاتصالات (CTI) عنصراً أساسياً سواء كعامل تمكيني في حالات الطوارئ أو كمزود للخدمات الرئيسية لأجزاء أخرى من البنية التحتية الوطنية الحيوية (CNI). وبالتالي، فإن مرونة البنية التحتية الحيوية للاتصالات تعد الشاغل الأكبر للحكومات في جميع أنحاء العالم.

تتأكد هيئة تنظيم الاتصالات من اتخاذ جميع التدابير الضرورية لمرونة البنية التحتية الحيوية للاتصالات من خلال التأهب لحالات الطوارئ وتخفيف آثارها، والاستجابة المنسقة بين الجهات المعنية المتأثرة والتعافي منها بشكل سريع. ولتحقيق ذلك، من الضروري التأكد من أن الآليات ذات الصلة، على المستويين الاستراتيجي والتنفيذي، مدرجة ضمن خطط الجهات الفاعلة في قطاع الاتصالات.

تجمع هذه الخطة الوطنية لإدارة طوارئ الاتصالات (NTEMP) مجموعة واسعة من الإرشادات المتعلقة بوضع آليات الإدارة لحالات الطوارئ ضمن شبكات وخدمات الاتصالات وعلى أوجه التداخل مع قطاعات البنية التحتية الوطنية الحيوية الأخرى. كما توفر الخطة إرشادات استراتيجية بشأن أدوار ومسؤوليات الجهات المعنية، وتضع إطار عمل شامل لإدارة الطوارئ، وترسم الخطوط العريضة للإطار التنظيمي. كما تحدد الخطة إجراءات تشغيلية ملموسة وأطر التنفيذ لتعزيز قابلية التشغيل البيئي بين الجهات المعنية الرئيسية.

أهم الإرشادات العامة لقطاع الاتصالات:

- الاستعداد للطوارئ – ضمان جاهزية لها أهمية أساسية وتتطلب دقة وواقعية في تعريف البنية التحتية الحيوية. وعلاوة على ذلك، تستدعي الجاهزية الشاملة وضع خطط استمرارية موسعة لهذه البنية التحتية الحيوية وخطط تفصيلية لموارد وقدرات المرخص لهم.
- الاستجابة للطوارئ - تشمل الاستجابة بكفاءة في حالات الطوارئ الوضوح في تصعيد الطوارئ وآليات الاتصال والدقة في تحديد حالة المشغلات والإنذار، والقدرة على سرعة تقييم الأضرار، والتنسيق السلس في إجراءات الاستجابة للطوارئ، وتبادلية الإجراءات وكفاية الإبلاغ والتعامل المهني مع وسائل الإعلام.
- التعافي بعد الطوارئ – يجب أن يستند التعافي السريع إلى معايير القطاع الخاصة بإدارة التعافي من الكوارث، بما في ذلك المواقع البديلة والمعدات وكذلك الصيانة والتنفيذ والاختبار.
- تخفيف آثار الطوارئ – يمثل تخفيف آثار الطوارئ جانباً حساساً آخر من إدارة الطوارئ، مما يتطلب تقيماً شاملاً للمخاطر، مع الأخذ في الحسبان المخاطر الطارئة التي تواجه قطاع الاتصالات على المستوى الوطني والدولي، وبناء الوعي من خلال التمارين والتدريبات المنتظمة إلى جانب القدرة المستمرة على تعزيز خطة الطوارئ.

## المحتويات

Error! Bookmark not defined.....	رسالة من رئيس مجلس الإدارة.....
4 .....	ملخص تنفيذي .....
7 .....	الإرشادات الاستراتيجية.....
7 .....	مقدمة.....
7 .....	الغاية.....
7 .....	النطاق.....
8 .....	الإطار التنظيمي .....
8 .....	أنظمة قطاع الاتصالات بدولة الإمارات .....
9 .....	المعايير الدولية.....
10.....	أدوار الجهات المعنية ومسؤولياتها .....
10.....	الهيكل العام لإدارة حالات الطوارئ في الدولة.....
10.....	المستوى 1: الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات NCEMA.....
11.....	المستوى 2: الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات TRA .....
12.....	المستوى 2: قطاعات البنية التحتية الوطنية الحيوية .....
12.....	المستوى 3: المرخص لهم في قطاع الاتصالات.....
14.....	المخاطر.....
16.....	إطار مراحل إدارة الطوارئ.....
16.....	مرحلة التأهب .....
17.....	مرحلة الاستجابة.....
17.....	مرحلة التعافي.....
17.....	مرحلة تخفيف الأثار.....
18.....	إدارة الجهات المعنية.....
18.....	قائمة التوزيع.....

## الإرشادات الاستراتيجية

### مقدمة

#### الغرض

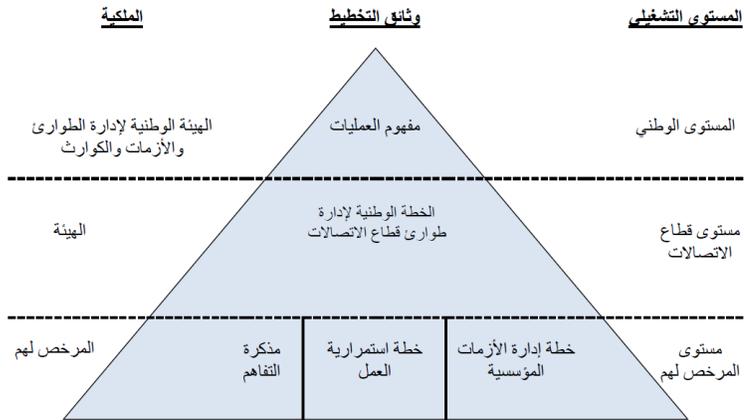
- يتلخص الغرض من خطة الوطنية لإدارة طوارئ قطاع الاتصالات – الدليل الاستراتيجي في توفير الأساس للإدارة الفعالة والمنسقة لقطاع الاتصالات في حالات الطوارئ. وتجمع مجموعة واسعة من الإرشادات بشأن إنشاء آلية إدارة متكاملة لحالات الطوارئ في شبكتك وخدمات الاتصالات إضافة إلى ما يلي:
- تقديم الإرشاد لمزودي خدمات الاتصالات (المشار إليهم في هذه الوثيقة باسم "المرخص لهم") بخصوص الشروط الأساسية والإجراءات المحددة للتعامل المناسب مع حالات الطوارئ في جميع مراحل حالة الطوارئ.
  - ضمان درجة عالية من التعاون والتنسيق ضمن قطاع الاتصالات.
  - الربط بين خطة الطوارئ على المستوى الوطني من الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث وخطط استمرارية الأعمال لدى مختلف مزودي خدمات الاتصالات وغيرها من عمليات المرونة بما في ذلك إدارة الحوادث واستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث وغيرها.
  - إطلاع قطاعات البنية التحتية الوطنية الحيوية الأخرى في الدولة على دور قطاع الاتصالات كجزء من قدرة الاستجابة الوطنية المتكاملة لحالات الطوارئ بالإضافة إلى واجهات الربط الرئيسية في حالات الطوارئ.

#### النطاق

يغطي الدليل الاستراتيجي مراحل حالة الطوارئ بالكامل، بدءاً من التخطيط السابق للكوارث من خلال الإشعار بالحوادث/الكوارث والتحليل الأولي ولغاية الاستجابة لها والتعافي منها. وتقدم الخطة الوطنية لإدارة طوارئ الاتصالات نظرة عامة على الإرشادات الاستراتيجية بالإضافة إلى الإجراءات التشغيلية التي تقوم بها الحكومة والجهات الفاعلة في القطاع لمواجهة حالات الطوارئ، التي تؤثر على البنية التحتية للاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد صُممت هذه الخطة الوطنية للتصدي لحالات الطوارئ التي تؤثر (أو قد تؤثر) على البنية التحتية للاتصالات والتي تنشأ إما عن حالات الطوارئ الوطنية أو طوارئ الاتصالات التي تتطلب استجابة منسقة.

## الإطار التنظيمي

تربط الخطة الوطنية لإدارة طوارئ الاتصالات الإطار الأوسع لتخطيط الطوارئ والمرونة لدى الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث على المستوى الوطني وخطط استمرارية الأعمال الفردية الخاصة بالمرخص لهم.



الشكل 1 الهيكل العام

الخطة الوطنية لإدارة طوارئ قطاع الاتصالات – الدليل الاستراتيجي

أصدرت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات (الهيئة) هذه الدليل بناءً على لوائح دولة الإمارات على النحو المبين أدناه:

## أنظمة قطاع الاتصالات بدولة الإمارات

### القوانين

1. اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات
2. المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته
3. المرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2012 بشأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات
4. المرسوم بقانون اتحادي رقم (2) لسنة 2011 بشأن إنشاء الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث، وتعديلاته بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (6) لسنة 2013 والمرسوم بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2015
5. القرار رقم 44 – تنفيذ خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات
6. مذكرة التفاهم مع المرخص لهم

### الإرشادات والسياسيات

7. السياسة العليا للاتصالات – السياسة العامة لقطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة (2010-2006)
8. القرار التوجيهي رقم (5) لسنة 2010 بشأن استمرارية الأعمال
9. معيار ودليل إدارة استمرارية الأعمال – AE/HSC/NCEMA 7001: 2012 الإصدار 1
10. إرشادات خطة الطوارئ لدى الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث
11. تدريب صدى البرق 1 و2 و3 و5

### التراخيص

12. رخصة الاتصالات العامة رقم 2006/1 – مؤسسة الإمارات للاتصالات "اتصالات"
  13. رخصة الاتصالات العامة رقم 2006/2 - شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة "دو"
  14. رخصة خدمات السوائل رقم 2010/1 – شركة الياح للاتصالات الفضائية (الياه سات)
  15. رخصة خدمات السوائل رقم 2013/1 – شركة الثريا للاتصالات
- بالإضافة إلى ما سبق، تعد المراجع الواردة أدناه (من 16 إلى 21) أفضل الممارسات الدولية المقبولة على نطاق واسع، وتوصي هيئة تنظيم الاتصالات بها تحديداً (بالرغم من أنها ليست مكلفة بذلك). وعلى المرخص لهم مراعاة تلك الممارسات بالاقتران مع اللوائح المحلية عند تطوير عمليات التعامل مع حالات الطوارئ لديهم.

### المعايير الدولية

16. ISO 22301: 2012 – الأمن الاجتماعي / أنظمة إدارة استمرارية الأعمال
17. ISO 22320: 2011 – الأمن والقدرة على التكيف / إدارة الطوارئ / إرشادات الاستجابة للحوادث
18. ISO 18317: 2017 – التدابير الاستباقية لشبكات اتصالات نظم النقل الذكية في حالات الكوارث والطوارئ في الاتصالات
19. ISO 31000: 2009 – إدارة المخاطر / المبادئ والإرشادات
20. ISO / TS 22318: 2015 – الأمن الاجتماعي / أنظمة إدارة استمرارية الأعمال / الإرشادات لضمان استمرارية سلسلة التوريد
21. ISO 27001.2013 – نظام إدارة أمن المعلومات

## أدوار الجهات المعنية ومسؤولياتها

الهيكل العام لإدارة حالات الطوارئ في الدولة

صُمم الهيكل التنظيمي التالي المكون من ثلاثة مستويات للاستجابة لحالات الطوارئ في دولة الإمارات (على المستوى الوطني أو مستوى الاتصالات أو كليهما).

يمثل المستوى الأول المستوى الوطني عبر القطاعات ويقع ضمن المسؤولية الوظيفية واختصاص الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث (NCEMA). ويمثل المستوى الثاني القطاع الأول. وهنا، يكون قطاع الاتصالات من مسؤولية واختصاص هيئة تنظيم الاتصالات. ويمثل المستوى الثالث مستوى الاتصالات الفردي، وتقع المسؤولية عنه على عاتق كل مرخص له، بقيادة فرق إدارة الأزمات (CMTs) لديهم.

يتم التفاعل بين المستويات الثلاثة من خلال ممثلي المرخص لهم الذين يحضرون اجتماعات هيئة تنظيم الاتصالات ويمثلي الاتصال التابعين لهيئة تنظيم الاتصالات (يتم تحديدهم وفقاً لطبيعة حالة الطوارئ) الذين يحضرون اجتماعات الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث.

ويرد توضيح هذه المستويات في الشكل (2) أدناه.

المستوى الأول

المستوى الثاني

المستوى الثالث



الشكل (2) الهيكل العام لإدارة حالات الطوارئ

المستوى 1: الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث

الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث هي المؤسسة الوطنية الرائدة المسؤولة عن تنظيم وتخطيط وتنسيق جميع جهود إدارة الطوارئ في دولة الإمارات العربية المتحدة. ويشمل نطاق مسؤولية هذه الهيئة الوطنية إدارة حالات الطوارئ التي تؤثر على عنصر أو أكثر من عناصر البنية التحتية الوطنية الحيوية، والتي تشمل البنية التحتية للاتصالات.

في حالات الطوارئ الوطنية، تقوم الهيئة الوطنية بإشعار هيئة تنظيم الاتصالات وتحدد لها متطلبات الاستجابة. ومن ثم تقوم هيئة تنظيم الاتصالات بدورها بإشعار الهيئة الوطنية في حال حدوث طوارئ في قطاع الاتصالات (مع مراعاة حجم ونطاق الأثر بناءً على المعايير المذكورة في قسم بيانات الإنذار).

- التأهب للطوارئ التي تؤثر أو قد تؤثر على الدولة والحد منها
- المشاركة والإشراف على إعداد الخطط الاستراتيجية لإدارة حالات الطوارئ الشاملة للقطاعات
- إعداد خطة "لكافة المخاطر" لإنشاء إطار عمل اتحادي شامل واحد للإدارة الفعالة للحوادث والطوارئ الكبرى في الدولة
- إصدار التوجيهات اللازمة لتحديد أدوار الجهات المعنية عند حدوث الأزمات
- تصميم وتنفيذ التدريب على إدارة الطوارئ الشاملة للقطاعات
- قيادة أنشطة إعداد تقييم المخاطر على المستوى الوطني بالتعاون مع الجهات المعنية، وتحديثه بشكل دوري
- وضع معايير أداء إدارة الطوارئ لتقييم الجهات
- إجراء الدراسات والبحث العلمي لتوقع حالات الطوارئ والأزمات وكيفية إدارتها بفعالية
- المشاركة في إعداد وتنسيق وتنفيذ عمليات إدارة الطوارئ والأزمات والكوارث بالتنسيق مع الجهات المعنية

الخطة الوطنية لإدارة طوارئ قطاع الاتصالات – الدليل الاستراتيجي

- إعداد تقارير الخبرة المكتسبة من الدروس المستفادة
- التوصية بأي تشريعات ولوائح تنظيمية ضرورية من أجل إدارة الطوارئ

- الاستجابة لحالات الطوارئ التي تؤثر أو قد تؤثر على دولة الإمارات والتعافي منها
  - اتخاذ جميع التدابير اللازمة بغية تنفيذ الخطط الاستراتيجية لإدارة حالات الطوارئ فيما بين القطاعات بالتعاون مع أصحاب الخطط وذلك لحماية البنية التحتية الحيوية الوطنية
  - التنسيق مع جميع المؤسسات المستجيبة أثناء وعقب حدوث الأزمة أو حالة طوارئ - النفاخل مع قطاعات البنية التحتية الوطنية المتأثرة والتنسيق معها
  - المحافظة على مركز العمليات الوطنية واستدعائه لتنسيق الاستجابة الشاملة لحالات الطوارئ

## المستوى 2: هيئة تنظيم الاتصالات

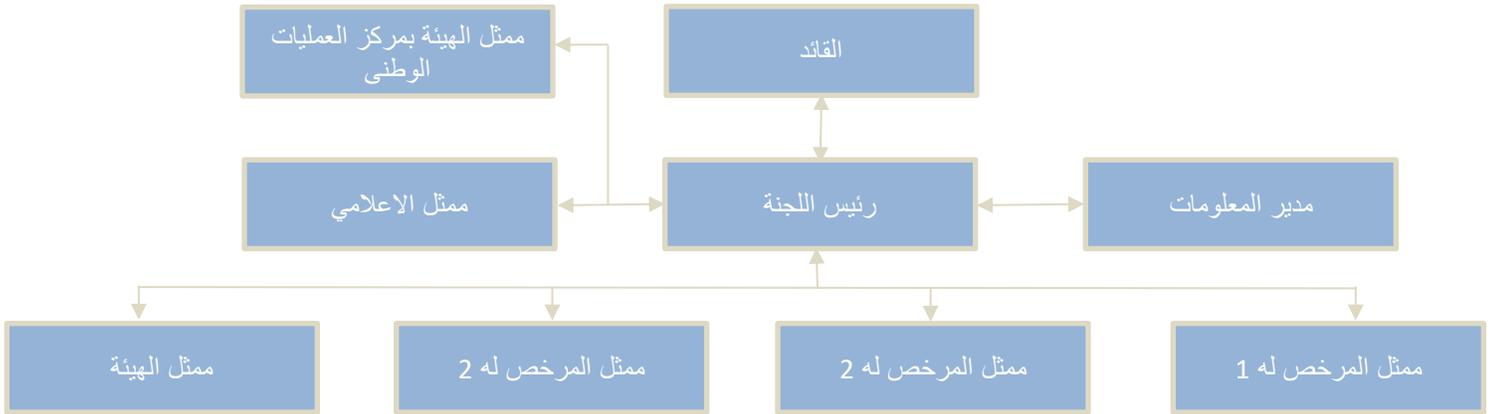
- تفقد الهيئة عملية تنظيم وتخطيط وتنسيق جهود إدارة الطوارئ التي تؤثر على قطاع الاتصالات أو تتعلق به. ويشمل نطاق مسؤولية الهيئة إدارة حالات الطوارئ التي تؤثر على مرخص له واحد أو أكثر. تتحمل الهيئة مسؤولية ما يلي:
- التأهب لحالات الطوارئ التي تؤثر أو قد تؤثر على قطاع الاتصالات والحد منها
    - توفير إرشادات ومتطلبات ضمان التأهب مثل تحديد الأولويات وتخطيط الموارد والقدرات
    - تحديد مسببات الطوارئ ومصفوفة حالات الإنذار المفصلة بالمواعمة مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث
    - توفير الإرشادات والمتطلبات لإدارة المخاطر والتعافي من الكوارث
    - مراجعة سياسات إدارة مخاطر حالات الطوارئ، بما في ذلك تقبل المخاطر، ونقاط الضعف المتصورة
    - زيادة الوعي حول إدارة الطوارئ - الحفاظ على خطة للممارسة والتدريب وتنفيذها
    - ضمان التبادلية بين الممارسات التشغيلية والمواعمة بين المرخص لهم
    - التنسيق مع الهيئات الإدارية الدولية بشأن المجالات التي قد تتأثر في حالات الطوارئ، مثل إدارة الطيف الترددي
  - الاستجابة لحالات الطوارئ التي تؤثر أو قد تؤثر على قطاع الاتصالات والتعافي منها
    - تقييم الأحداث التي تقع على إثر تعطيل خدمة الاتصالات أو تقع ضمن حالات الطوارئ الوطنية
    - تحديد الاستجابة الأنسب بالتشاور مع المرخص لهم وبالنيابة عنهم
    - تنسيق أنشطة المرخص لهم في التعامل مع حالة الطوارئ
    - الحفاظ على اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات (NCTE) واستدعائها لتنسيق الاستجابة الشاملة (راجع قسم اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات)
    - النفاخل مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث: تقديم معلومات الاتصالات وإسداء المشورة إلى الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث وتقديم ممثلين لجهاز إدارة الطوارئ التابع لها، إذا لزم الأمر
    - الإشراف على التنفيذ السليم لأي خطط أو إجراءات صدر بها تكليف من الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث أو قررتها
    - الإشراف على الاختبارات المشتركة بين المرخص لهم للتعافي من الكوارث، مع التركيز على الاتصالات بين المشغلين وقابلية التشغيل البيئي

## اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات (NCTE)

- اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات هي هيئة إدارة الطوارئ لدى هيئة تنظيم الاتصالات. وتتولى هذه اللجنة مسؤولية تنسيق التأهب لحالات الطوارئ التي تؤثر أو قد تؤثر على قطاع الاتصالات والاستجابة لها والتعافي منها وتم تشكيل اللجنة بموجب الأمر الداخلي رقم (5) لسنة 2007. توفر اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات الدعم للقطاعات الأخرى في حالة الطوارئ الوطنية. تتألف اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات من فريق أساسي يحدده المنصب والتخصصات داخل الهيئة. يرد بالتفصيل أدوار أعضاء فريق اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات ومسؤولياتهم في الملحق رقم 3.4. كما أن الخبراء ذوي الصلة يدعمون الفريق الأساسي للجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات بناءً على طبيعة حالة الطوارئ.
- تتحمل اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات طوال حالة الطوارئ المسؤولية عما يلي:

الخطة الوطنية لإدارة طوارئ قطاع الاتصالات - الدليل الاستراتيجي

- التأهب لحالات الطوارئ التي تؤثر أو قد تؤثر على قطاع الاتصالات والحد منها:
  - الدعوة لمناقشة استراتيجية الطوارئ للقطاع على أساس ربع سنوي
  - المتابعة والتقديم مقابل برنامج العمل السنوي المنظم الذي وافقت عليه المجموعة
  - تبادل الآراء حول مسائل السياسات والتكنولوجيا التي قد تؤثر على مرونة القطاع
  - تقديم المستندات بشأن التقدم المحرز في اعتماد المعايير والسياسات والإجراءات المناسبة بناءً على تقارير شهرية على النحو الواجب
  - تحديد فرص التعاون بين المرخص لهم
- الاستجابة لحالات الطوارئ التي تؤثر أو قد تؤثر على قطاع الاتصالات والتعافي منها: عقد فرق الطوارئ وتنسيق الاستجابة للطوارئ والتعافي منها  
يوضح الرسم البياني التالي هيكل اللجنة:



الشكل (3) الهيكل التنظيمي للجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات

المستوى 2: قطاعات البنية التحتية الوطنية الحيوية

يقصد بالقطاعات التي تشكل جزءاً من البنية التحتية الوطنية الحيوية (CNI) المؤسسات العامة والبنية التحتية ذات الأهمية الاقتصادية والاجتماعية والصحية

الخطة الوطنية لإدارة طوارئ قطاع الاتصالات – الدليل الاستراتيجي

والبيئية والسياسية سواء كانت اتحادية أو محلية.

ونظراً لمدى أهمية هذه القطاعات، فإنها تعد من المستخدمين ذوي الأولوية لخدمات الاتصالات في حالة الطوارئ. وستحدد الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث أولويات تقديم الخدمات كجزء من الاستجابة لحالة الطوارئ.

### المستوى 3: المرخص لهم في قطاع الاتصالات

يتحمل المرخص لهم في قطاع الاتصالات، بالتنسيق مع الهيئة، المسؤولية عن الإدارة التشغيلية لموارد الاتصالات المدنية اللازمة لضمان الإدارة الفعالة لحالات الطوارئ.

ويقصد بالمرخص لهم مشغلي شبكات الاتصالات الذين يعتبرون جزءاً من البنية التحتية الوطنية الحيوية ويشمل نطاق هذه الخطة: مزودي خدمات الاتصالات ومزودي خدمات السواتل في الدولة.

يتحمل المرخص لهم طوال حالة الطوارئ المسؤولية عما يلي:

- التأهب لحالات الطوارئ التي تؤثر أو قد تؤثر على قطاع الاتصالات والحد منها
  - وضع خطط إدارة الطوارئ والحوادث الخاصة
  - تحديد البنية التحتية الحيوية للاتصالات وإعداد خطط الاستمرارية الخاصة بها
  - ضمان جاهزية جميع الموارد البشرية (مثل فريق إدارة الأزمات القادر على العمل بشكل مستقل وإتاحة الموارد وفقاً لذلك)، والموارد التقنية (على سبيل المثال مركز القيادة والتحكم الدائم) وموارد المعلومات (على سبيل المثال فرق الإعلام) اللازمة لتنفيذ الخطة الوطنية لإدارة طوارئ الاتصالات
  - الإبلاغ عن الجاهزية لدعم الهيئة والقطاعات الأخرى في حالة الطوارئ
- الاستجابة لحالات الطوارئ التي تؤثر أو قد تؤثر على قطاع الاتصالات والتعافي منها
  - تقييم حالات الطوارئ الواقعة خارج سيطرتهم الفردية وتصعيدها والاستجابة السريعة لها
  - الحفاظ على فريق إدارة الأزمات (CMT) وعقده وجعله مستعداً للعمل باستمرار على مدار الساعة ولفترات طويلة
  - استشارة الهيئة وتقديم الحلول الممكنة فيما يتعلق بخيارات الاستجابة
  - نشر الخدمات ذات الأولوية لمجموعات المستخدمين ذات الأولوية بناء على مدخلات الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث في مرحلة الاستجابة، راجع الملحق رقم 3.1
  - تنفيذ الاستجابة الملائمة والمنسقة لحالة الطوارئ التي قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر: تفعيل خطط الاستمرارية لأصول الاتصالات الحيوية المتأثرة ونشر البنية التحتية للاتصالات السريعة فضلاً عن تقديم المساعدة والدعم لإنشاء مراكز الاتصالات العامة وإدارتها؛ راجع قسم الاستجابة
  - مشاركة المعلومات والتعاون مع المرخص لهم الآخرين وفقاً للوائح 12، 13، 14، 15 الواردة في قسم الإطار التنظيمي في هذا المستند

#### فرق إدارة الأزمات التابعة للمرخص لهم

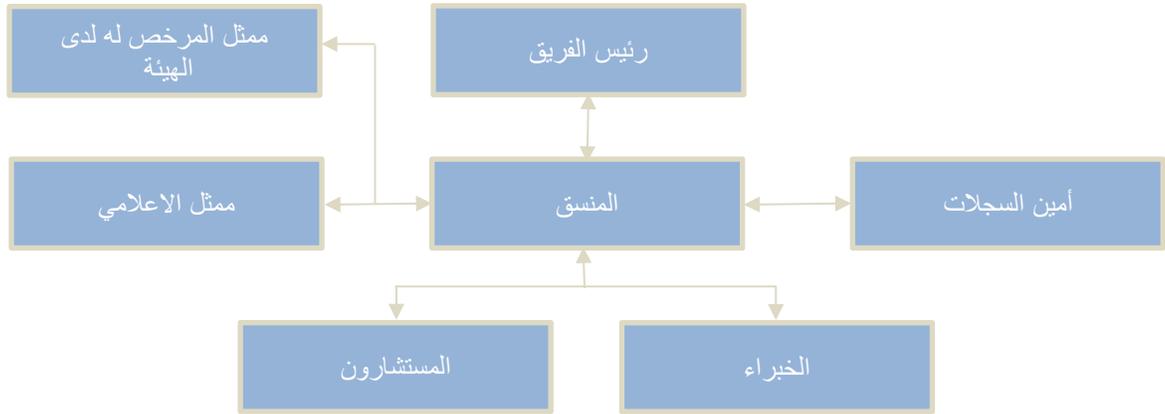
تتمثل هيئات إدارة الطوارئ للمرخص لهم في فرق إدارة الأزمات (CMT) التي تدير الاستجابة للطوارئ وتضمن التبادل السلس للمعلومات وفي وقته المناسب مع اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات (NCTE). ويجب أن يحظى الفريق الأساسي داخل فرق إدارة الأزمات بمتطلبات التوظيف التالية كحد أدنى:

- قائد الفريق: (يفوض بشكل مناسب من خلال اختصاصات واضحة) لاتخاذ القرارات أو تبادل المعلومات أو كليهما نيابة عن المرخص له
- المنسق: لإدارة تدفق المعلومات من اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات وإليها
- مدير المعلومات: لرصد جميع المراسلات الواردة والصادرة فضلاً عن محاضر الاجتماعات وتسجيل المحادثات
- الممثل (مسؤول الاتصال): يرسل للمشاركة داخل اللجنة الوطنية لطوارئ الاتصالات في كل مرة يعلن فيها عن حالة الطوارئ (على الصعيد الوطني أو على مستوى القطاع)
- ممثل فريق الإعلام: لتنسيق الاتصالات الإعلامية وإدارتها

يتعين على المرخص لهم تحديد عضو أساسي وعضو بديل أو عضوين لكل دور داخل فريق إدارة الأزمات. وعليه، تعهد هذه الأدوار لمنصب محدد داخل التسلسل الهرمي للمرخص له. ويشترط استعداد هؤلاء الموظفون للرد على الطلبات الواردة من الهيئة على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع.

راجع الملحق 2.1 لمعرفة أدوار أعضاء الفريق ومسؤولياتهم التفصيلية إلى جانب ملفاتهم التعريفية

سيستعين فريق إدارة الأزمات بخبير المجال الوظيفي (الداخلي والخارجي) حسب الحاجة.



الشكل (4) هيكل فريق إدارة الأزمات التابع للمرخص لهم

## المخاطر

تتم إدارة المخاطر المتعلقة بالطوارئ على المستوى الوطني من خلال سجل المخاطر الوطني التابع للهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث وعلى المستوى المحلي من خلال عمليات إدارة المخاطر الخاصة بالمرخص لهم. وعلى الرغم من وجود هذين النوعين، إلا أنهما يتطلبان حلقة آراء تعقيبيه مستمرة لضمان التوافق مع اختلاف تحديد المخاطر بين المستوى الوطني ومستوى المرخص لهم في ضوء التخطيط الاستراتيجي والاستشراف والنطاق والجمهور المستهدف ومجالات التطبيق (مستوى الأصول ومستوى البنية التحتية/النظام ونظام مستوى النظم).

من ناحية، يبحث المرخص لهم في المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية والمالية والتنظيمية التي تؤثر على أنشطتهم التجارية وحاجتهم إلى المعرفة بالمخاطر المرتبطة بالطوارئ المتزايدة التعقيد على المستوى الوطني والدولي. ومن ناحية أخرى، تنظر الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث في الكوارث الطبيعية والتكنولوجية والبشرية وتحتاج إلى المعرفة بنقاط الضعف المحددة بالاتصالات التي تنشأ مع تطور القطاع ومع تعزيز قطاعات البنية التحتية الوطنية الحيوية الأخرى اعتمادها على إمكانية الاتصال.

وبإيجاز، ثمة مجموعة من المخاطر المقبولة على نطاق واسع فيما يتعلق بإدارة الطوارئ، ويمكن تصنيفها إلى خمس عناوين وفقاً لمجال قابلية التطبيق:

- مستوى الأصول: فقدان المدخلات الرئيسية لأداء البنية التحتية الحيوية للاتصالات
- مستوى الأصول: المخاطر المادية التي تؤثر على البنية التحتية الحيوية للاتصالات
- مستوى البنية التحتية/النظام: فشل الأجهزة أو البرامج التي تؤثر على البنية التحتية الحيوية للاتصالات
- مستوى البنية التحتية/النظام: المخاطر المستجدة في قطاع الاتصالات
- نظام مستوى النظم: مخاطر الاعتماد/التبعيات فيما بين القطاعات

## إطار مراحل إدارة الطوارئ

تم وضع خطة لإدارة الطوارئ الوطنية للاتصالات وتنفيذها على أربع مراحل رئيسية غطت مراحل إدارة الطوارئ، وهي: التأهب والاستجابة والتعافي وتخفيف الآثار، فضلاً عن إلزام المرخص لهم بالحصول على رؤية شاملة عن إدارة الطوارئ بحيث تكون جزءاً لا يتجزأ من مجموعة عمليات الشركة بحيث تغطي ما يلي:

- إدارة المخاطر الشاملة للشركة
- استمرارية الأعمال: تقييم المخاطر والتعافي من الكوارث
- إدارة الحوادث
- جودة إدارة الخدمات
- أمن المعلومات

قد تشمل كل مرحلة أو مجموعة من المراحل أو كليهما في مراحل هذه الخطة على عمليات الشركة المختلفة ذات الصلة بخطوات العمل المقررة وتتداخل معها.

### مرحلة التأهب

- تحديد البنية التحتية الحيوية للاتصالات؛ إعداد خطط الاستمرارية لجميع عناصر الشبكة الرئيسية
- إعداد مخططات الموارد والقدرات - قواعد بيانات الموارد البشرية والمالية والتقنية (مع مراعاة المسائل المتعلقة بقابلية التشغيل البيئي والأولوية والموارد المادية، وعلى وجه التحديد:
  - إنشاء غرف مراقبة حالات الطوارئ وتجهيزها سواء على مستوى المرخص له أو الهيئة
  - إعداد البنية التحتية اللازمة للاتصالات - التأكد من توفير حلول المرحلة الأخيرة (عمليات النشر السريع) ووجود المرونة الضرورية ضمن بني الشبكات بشكل أساسي

الخطة الوطنية لإدارة طوارئ قطاع الاتصالات - الدليل الاستراتيجي

- التحديد الواضح لمسببات الطوارئ وحالات الإنذار
  - إطلاق حملة توعوية واسعة لرفع الوعي حول استخدام الخطة الوطنية لإدارة طوارئ الاتصالات
  - ضمان التوافق بين الجهات المعنية عن طريق المحاكاة والتدريبات لزيادة التنفيذ الناجح للخطة الوطنية لإدارة طوارئ الاتصالات
  - وضع المرخص لهم لخطط الاستجابة للطوارئ وفقاً للخطة الوطنية لإدارة طوارئ الاتصالات وإعداد عملياتهم الأخرى، على سبيل المثال استمرارية الأعمال وإدارة الحوادث
  - الدخول في اتفاقات شراكة ومذكرات ثنائية ومتعددة الأطراف بين الجهات المعنية
  - مراجعة الدروس المستفادة من الانقطاعات الرئيسية في الاتصالات في أماكن أخرى من العالم
  - ضمان قابلية التبادل بين إجراءات التشغيل الموحدة وممارسات التكنولوجيا والحوكمة
- سيضمن الإنجاز الناجح لمرحلة التأهب وجود قطاع الاتصالات في مركز يمكنه من تنفيذ استجابة كافية ومنسقة في حالات الطوارئ. وستثبت عمليات التدريب والتدقيق صحة تأهب القطاع.

### مرحلة الاستجابة

- تنفيذ إجراء التقييم السريع للأضرار لتقييم نطاق تأثير حالة الطوارئ
  - تصعيد حالة الطوارئ إلى عناية الجهات المعنية ذات الصلة
  - تحديد الاستجابة الأنسب بالتشاور مع المرخص لهم والخبراء المتخصصين والحكومة حسب جسامه حالة الطوارئ، بما في ذلك على سبيل المثال:
    - حشد فرق إدارة الأزمات (CMT)
    - تفعيل خطط الاستمرارية الخاصة بأصول الاتصالات الحيوية، في حالة تأثرها
    - النشر السريع للبنية التحتية للاتصالات لغرض خدمة مسؤولي البحث والإنقاذ وموفري خدمات الرعاية الطبية والمأوى والإغاثة وتوزيع الأغذية وإمدادات المياه وما إلى ذلك.
    - إعطاء الأولوية لاحتياجات قطاعات البنية التحتية الحيوية الأخرى في مجال الاتصالات للمساعدة في نشر موارد الاتصالات
    - ضمان عمل فرق طوارئ الاتصالات بشكل وثيق مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث ونشر الموارد عند أمس الحاجة إليها
  - ضمان الإبلاغ الفوري والدقيق طوال مراحل حالة الطوارئ - نشر جميع تفاصيل الطوارئ الضرورية
  - التواصل مع دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى التي قد تكون تضررت بنفس الكارثة لضمان التنسيق وتجنب ازدواجية الجهود، إن أمكن. وقد يكون هذا مناسباً بشكل خاص إذا كانت الكارثة ناتجة عن هجوم سيبراني
- وسيكفل الإنجاز الناجح لمرحلة الاستجابة إنشاء قطاع الاتصالات لاستجابة كافية تُمكن من الانتقال السريع إلى مرحلة التعافي.

### مرحلة التعافي

- إعادة تأهيل البنية التحتية الحيوية للاتصالات المتضررة بما يضمن المرونة والحد من قابلية التأثر
  - ضمان التنسيق وتقاسم الموارد بين المرخص لهم من أجل التعافي بأسرع وقت ممكن
  - إبداء مشورة الخبراء للجهات الحكومية فيما يتعلق بالبنية التحتية للاتصالات وما يتصل بها من مشاريع خلال مرحلة إعادة الإعمار
- وسيعمل الإنجاز الناجح لمرحلة التعافي عودة أعمال قطاع الاتصالات إلى طبيعتها.

### مرحلة تخفيف الأثار

- إجراء تحليلات عميقة للمخاطر وقابلية التأثر
- إجراء تحليل تأثير المخاطر على البنية التحتية الحيوية للاتصالات
- إجراء تحليل قابلية التأثر واتخاذ تدابير للحد من ضعف شبكات الاتصالات والخدمات وتحسين مرونة الشبكات وقدرتها على الصمود

الخطة الوطنية لإدارة طوارئ قطاع الاتصالات - الدليل الاستراتيجي

- دمج الدروس المستفادة من حالات الطوارئ (الوطنية والمحلية) - ضمان التعزيز المستمر للخطة

سيخفض الإنجاز الناجح لمرحلة تخفيف الأثر من تعرض قطاع الاتصالات لحالات الطوارئ. وستثبت التمارين صحة فعالية الخطة الوطنية لإدارة طوارئ الاتصالات.

## إدارة الجهات المعنية

من الأهمية بمكان أن تظل الهيئة على علم تام بالأفراد أو المؤسسات أو كليهما (ويشار إليهم باسم "الجهات المعنية") الذي يكون لديهم أي شكل من أشكال الاهتمام بشأن حالة الطوارئ. وعند قيامها بذلك واستعداداً للتواصل مع جميع الجهات المعنية المحددة، ستتبع الهيئة الخطة الإعلامية الموضوعية (راجع الملحق رقم 3-10).

يُتبعين على المرخص لهم إعداد قوائم بالجهات المعنية فيما يتعلق بأعمالهم ومراجعتها وتحديثها بانتظام. ويجب إعادة تقييم قوائم الجهات المعنية في حالة الطوارئ. كما يتعين على المرخص لهم التأكد من أن مجموعات المستخدمين ذات الأولوية على رأس أولوية الحضور عند تحديد الحاضرين من الجهات المعنية.

## قائمة التوزيع

تنتشر الإرشادات الاستراتيجية للخطة الوطنية لإدارة طوارئ الاتصالات على الموقع الرسمي للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. هذا، وستقدم الهيئة لجميع المرخص لهم نسخة (ورقية وإلكترونية) من الخطة بأكملها، بما فيها الإرشادات التشغيلية والملاحق