



بناء منظومة إدارة طوارئ قطاع الاتصالات

تقديم

محمد الرمسي

مدير إدارة البنية التحتية والمعايير

عبدالرحمن يوسف آل ناصر

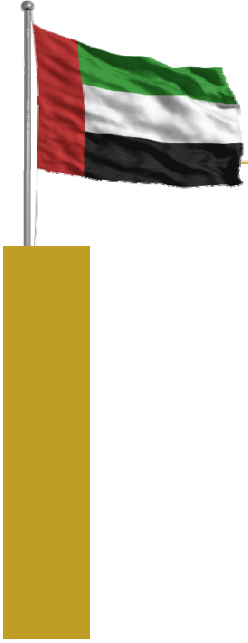
اختصاصي أول طوارئ قطاع الاتصالات والتدقيق



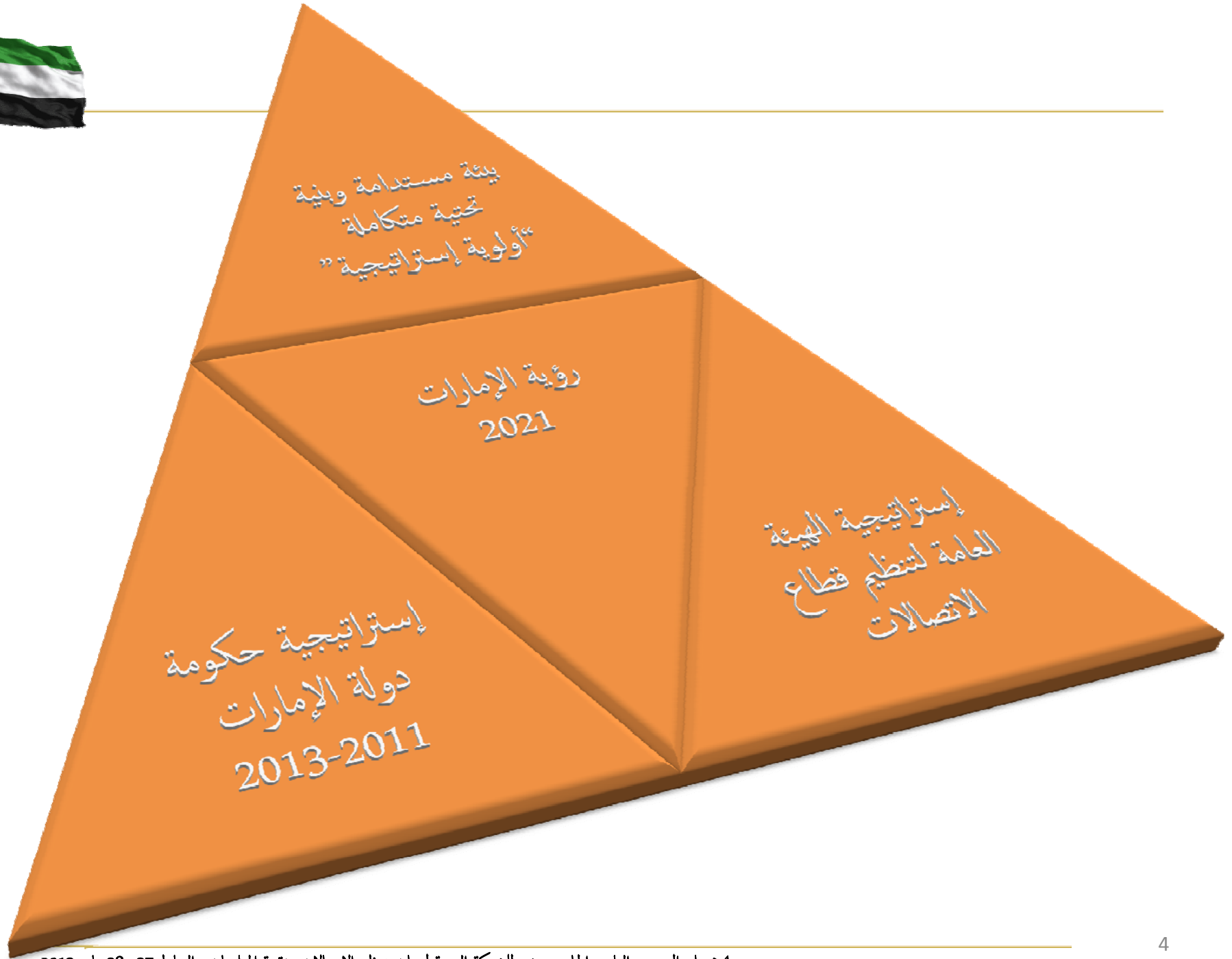
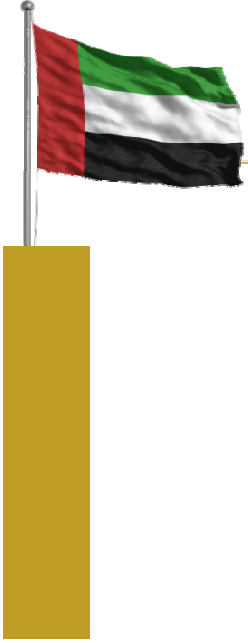
بيئة مثلى لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في

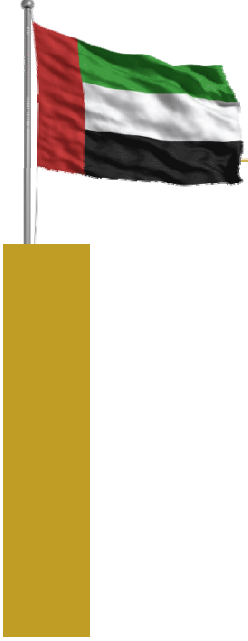
دولة الإمارات العربية المتحدة تصل إلى مصاف

المراكز الرئيسية على مستوى العالم.



- تعريف الطوارئ... ما المقصود بطوارئ قطاع الاتصالات؟
- مراحل الأزمة / الطارئ.
- إدارة الطوارئ... الإدارة المتكاملة للطوارئ.
- الدوافع والحوافز..
- التخطيط والجاهزية.. الخطة والتعليقات..
- إدارة مراكز العمليات..
- التدقيق ومدى الالتزام..
- الأدوار والمسؤوليات والمهام..





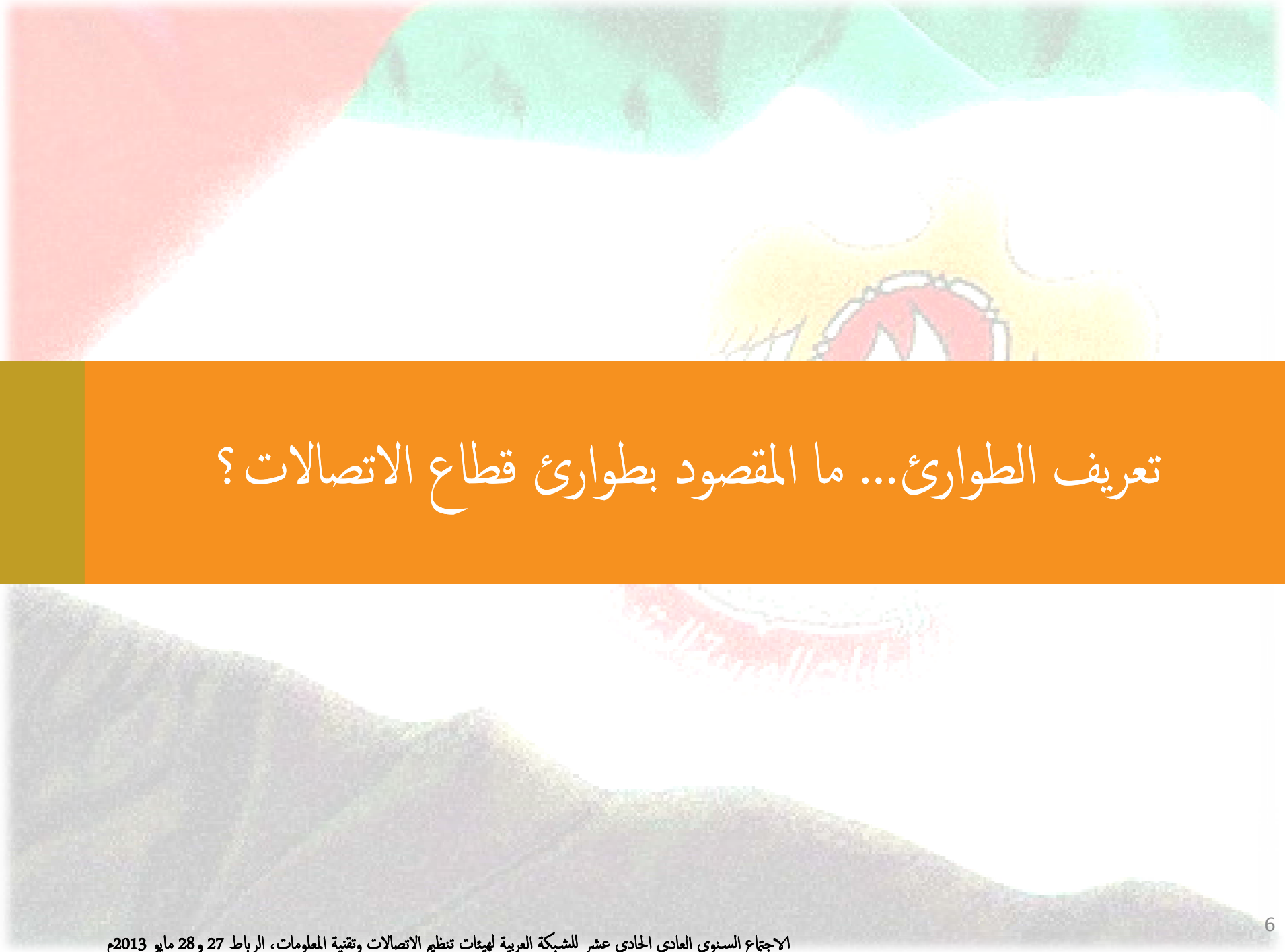
إستراتيجية الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات

الأهداف الإستراتيجية:

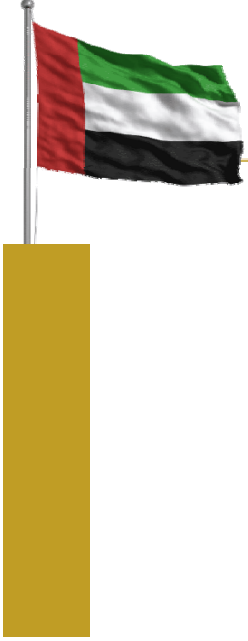
- تحقيق التميز المؤسسي.
- تهيئة بيئة رقمية تنظيمية تنافسية آمنة مستدامة ورائدة عالمياً لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

عوامل النجاح:

- التنافسية
- أمن واستدامة
- سياسات وتشريعات
- الريادة العالمية



تعريف الطوارئ... ما المقصود بطوارئ قطاع الاتصالات؟



1. تعريف الطوارئ... التحديات والاشكاليات والحلول

• التحديات:

- المقدرة على التعريف بشكل واضح.
- تقدير وتقييم الطارئ بشكل ملائم.
- الاتفاق على المعنى ذاته.

• الحلول:

- يتعين العمل بروية وحذر بالغين في وضع التعريف الواضح. والمتفق عليه من قبل جميع الجهات المعنية.
- عدم المبالغة في تقييم الطارئ وكذلك عدم التهاون.

1. تعريف الطوارئ... التعريف العام.. التعريف الخاص

• العام:

- حدث أو مجموعة أحداث رئيسية توقع أضرار جسيمة بالأفراد أو الممتلكات أو تهدد النظام العام أو استمرارية العمل الحكومي أو صحة البشر أو البيئة أو الاقتصاد، تحتاج الى تعبئة خاصة وتنسيق من عدة جهات (الاطار العام

للاستجابة الوطنية – الاصدار الأول فبراير 2013م).

• الخاص بالقطاع: (خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات – الاصدار الأول أبريل 2011م)

- طوارئ قطاع الاتصالات: أي حادث يسبب تعطل فعلي أو تهديد بإمكانية تعطل قدرات الاتصالات الوطنية الحيوية بحيث يتعذر على المرخص لهم استعادتها بسرعة عبر الامكانيات المتوفرة لديه
- طوارئ المستوى الوطني: أي حادثة أو سلسلة من الحوادث التي تتطلب استجابة وطنية متكاملة ومنسقة.

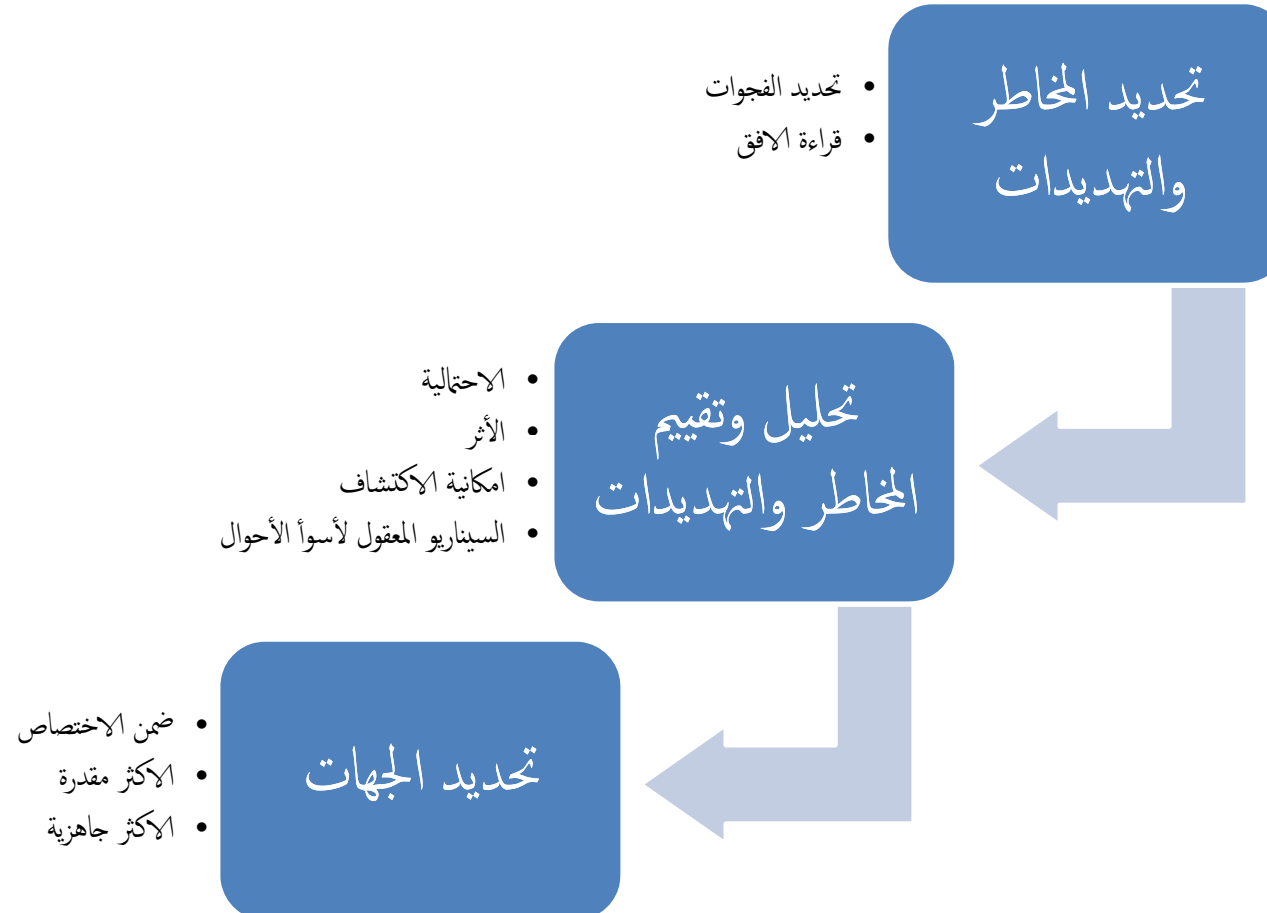


القيادة والاسناد



1. لأي حالة طارئة، يتعين التحديد المسبق للجهات التي ستقوم بقيادة ادارة الطارئ والجهات التي ستقدم خدماتها المساندة.

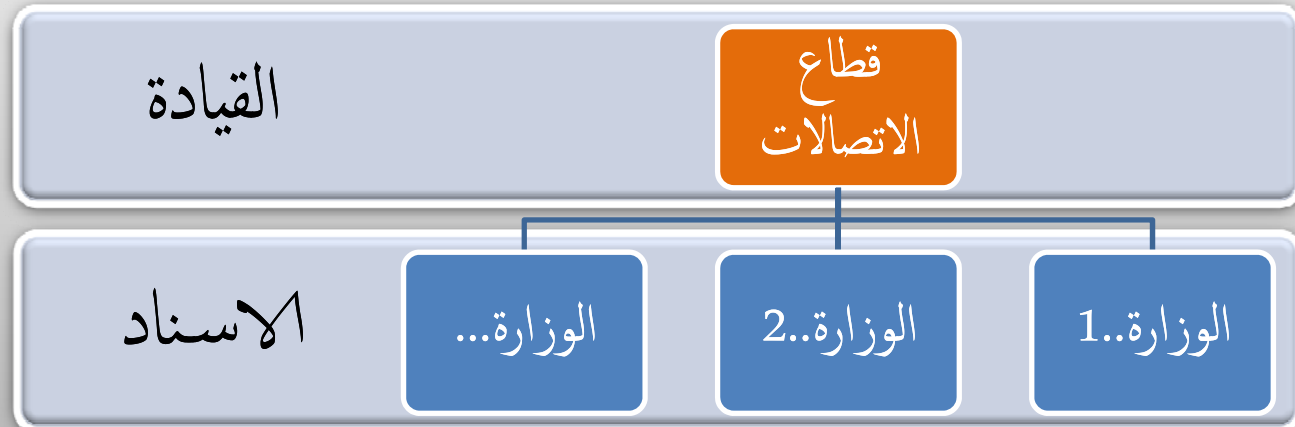
2. كيف تتم عملية تحديد الجهات؟



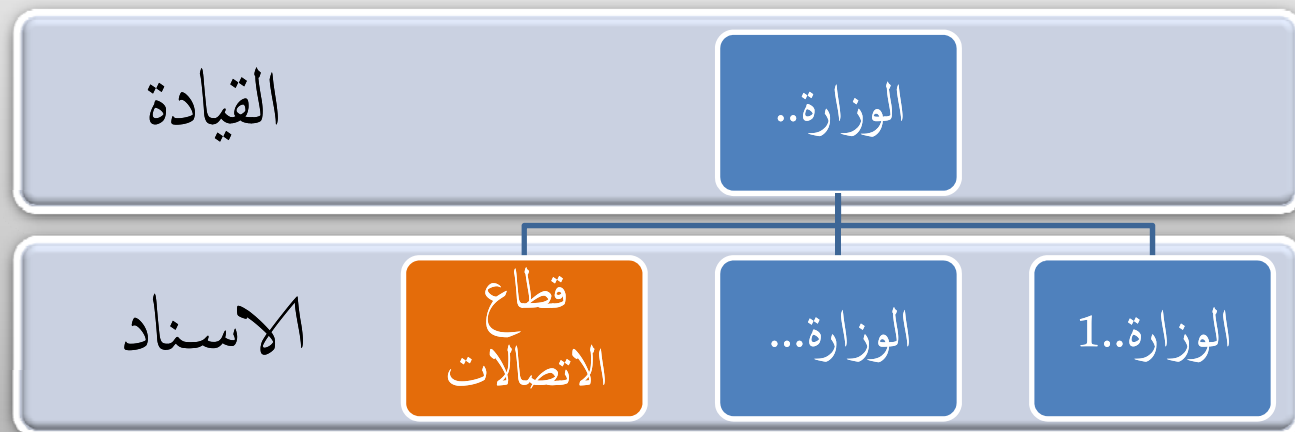
القيادة والاسناد

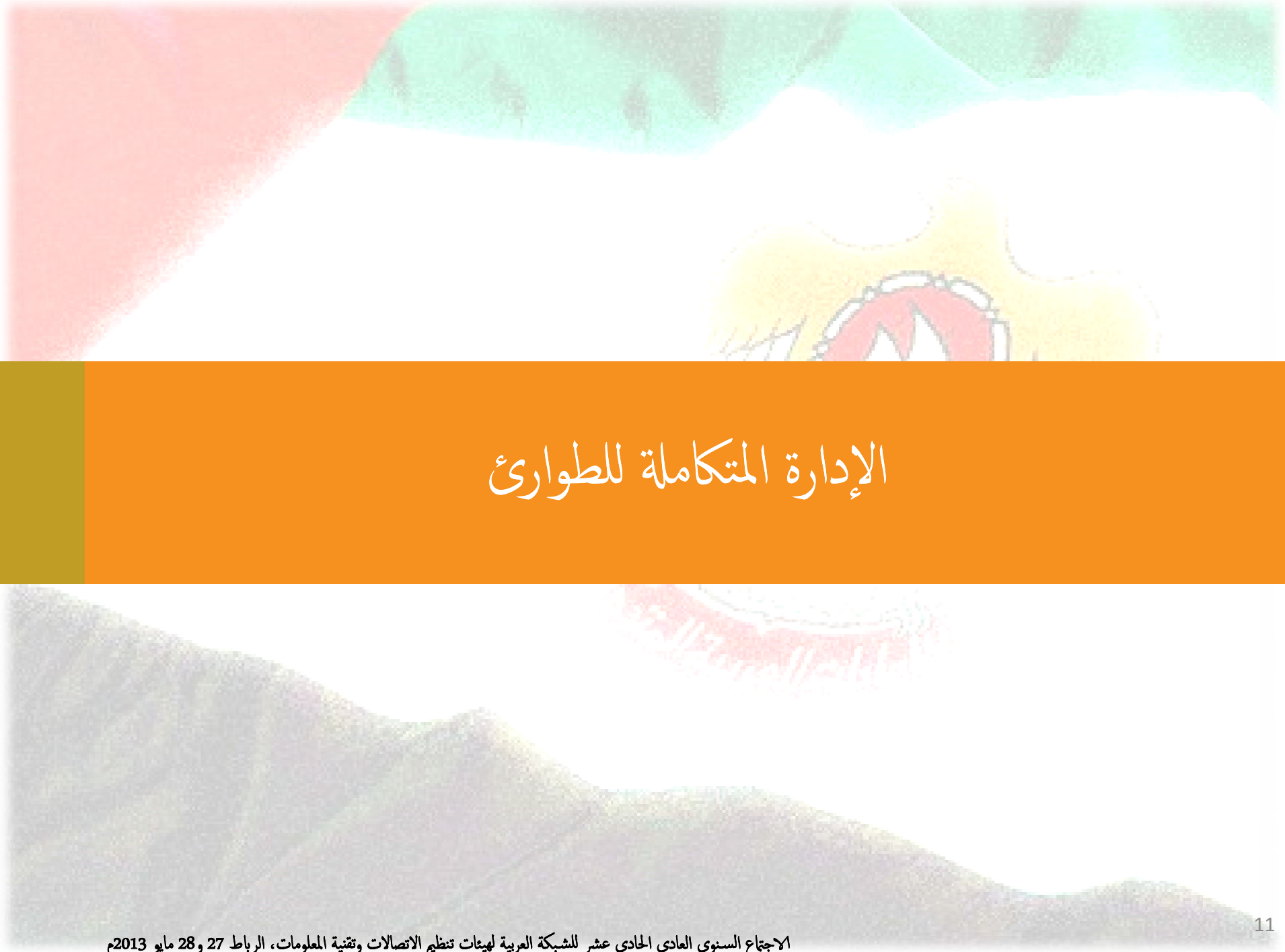


قطاع الاتصالات
يقود إدارة الحدث



قطاع الاتصالات
يقدم خدماته
لإسناد الجهة المعنية
بإدارة الحدث

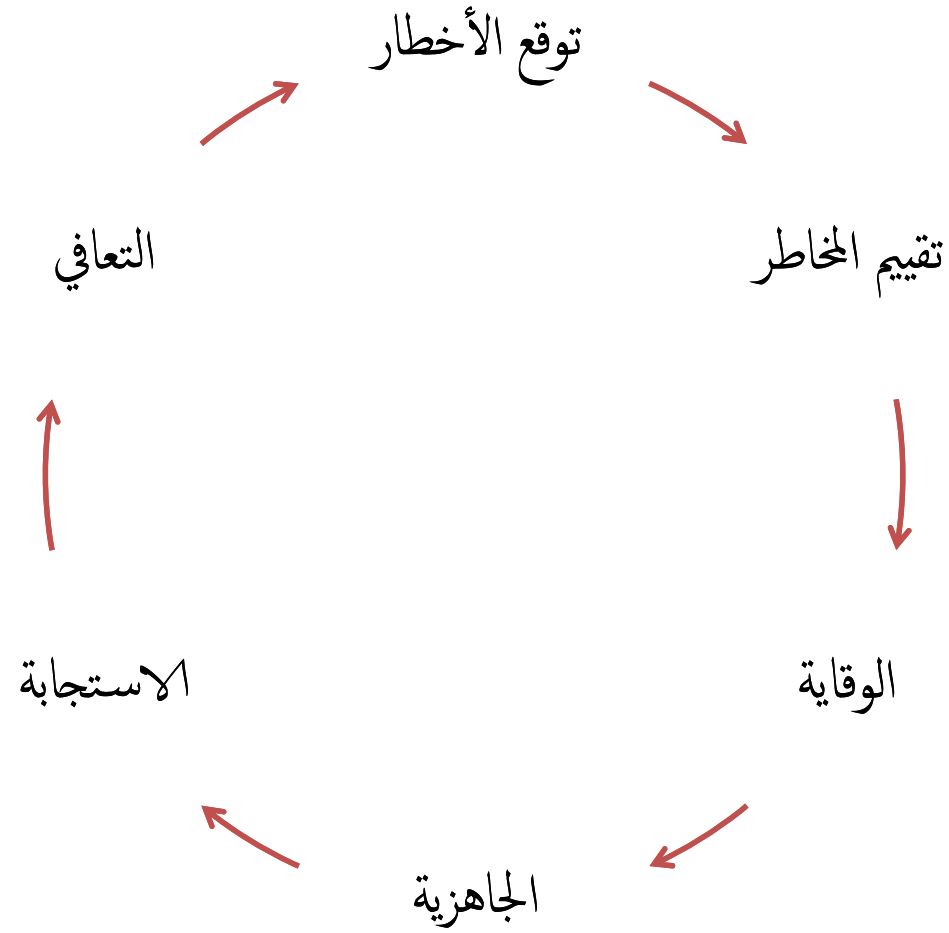




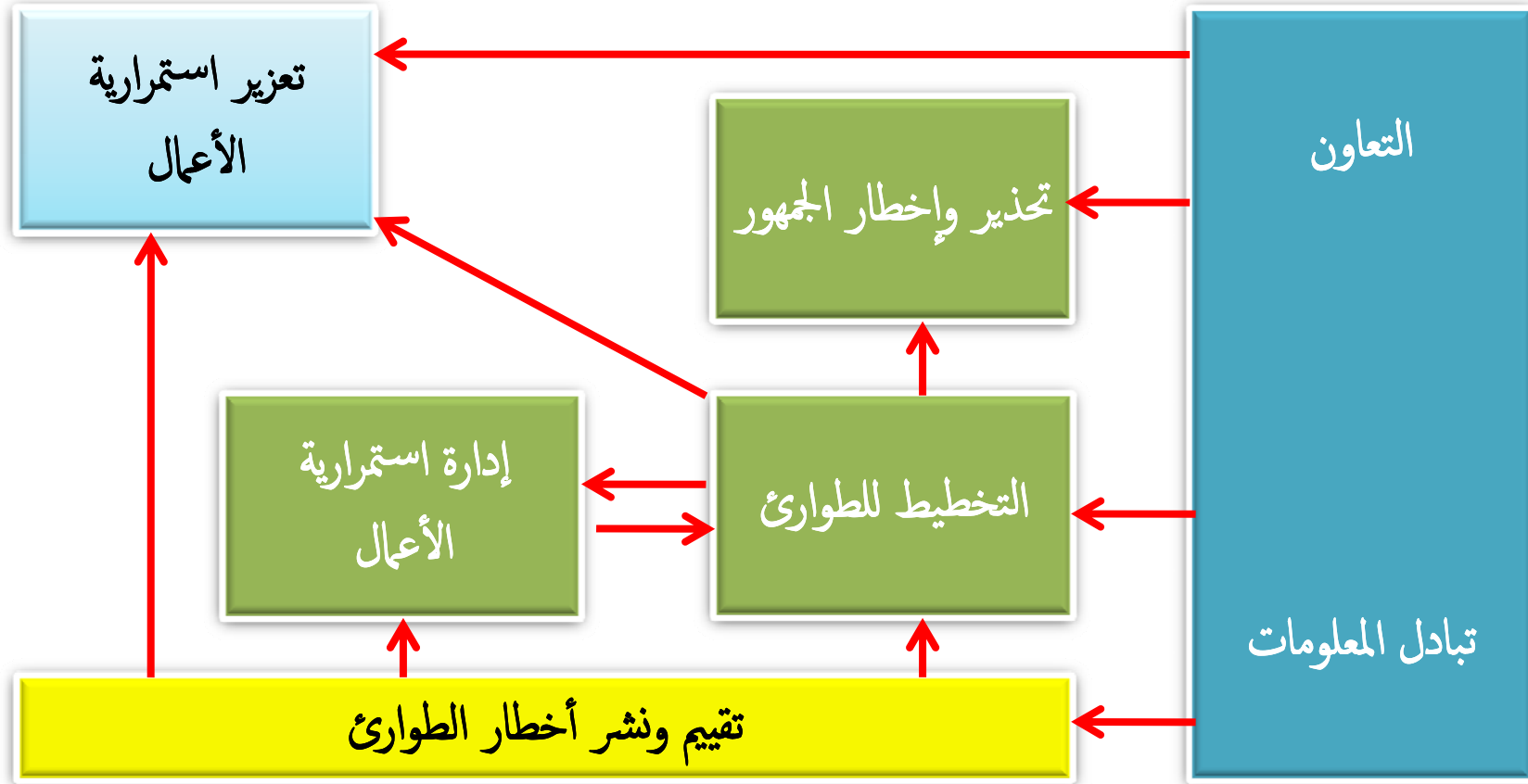
الإدارة المتكاملة للطوارئ



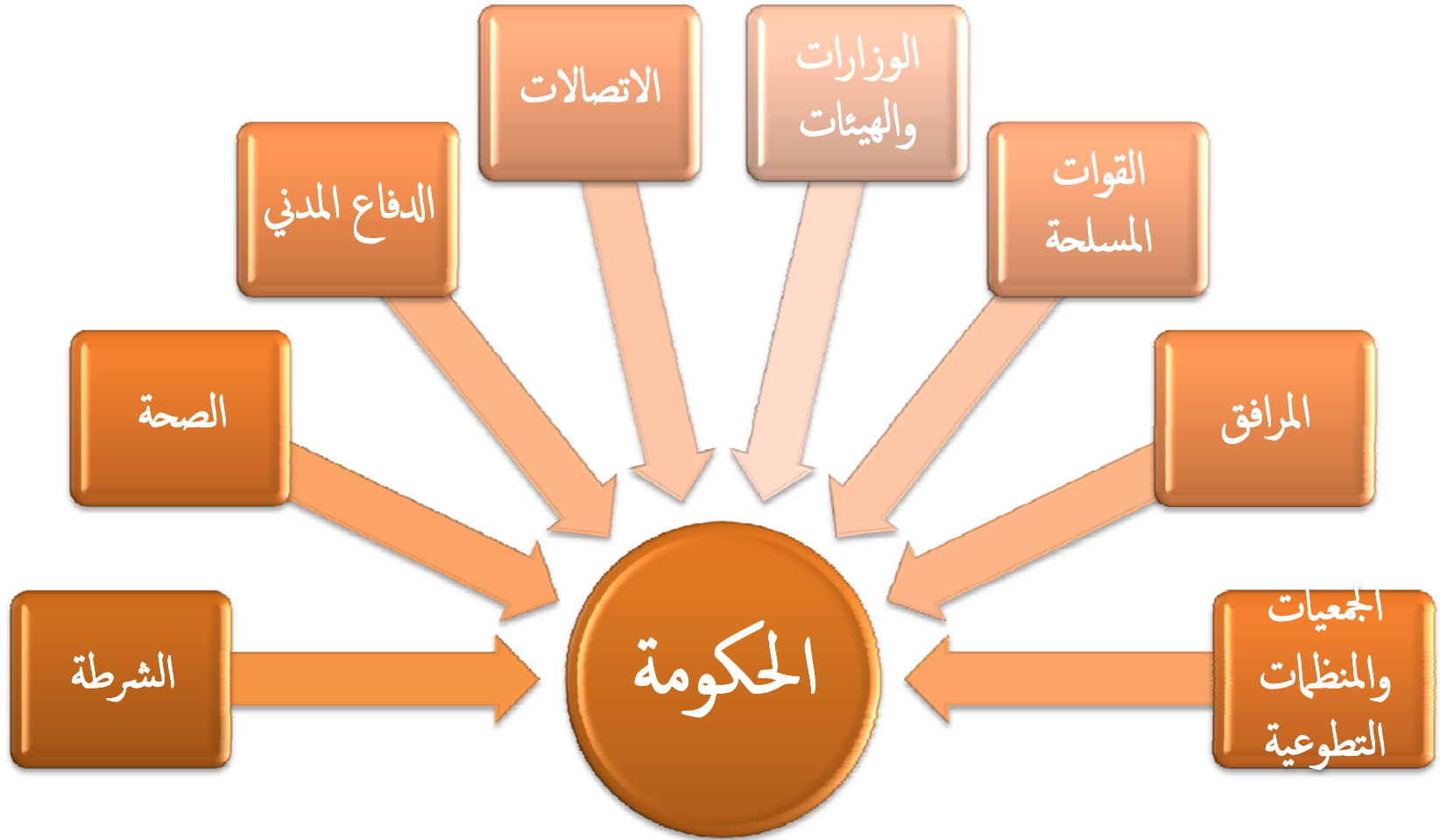
الإدارة المتكاملة للطوارئ

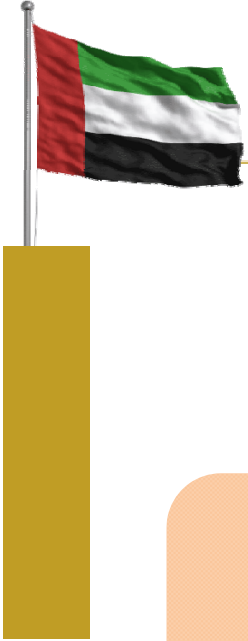


7 أدوار أساسية للحماية المدنية



الإدارة المتكاملة للطوارئ – نشاط اشتراكي





*الكشف

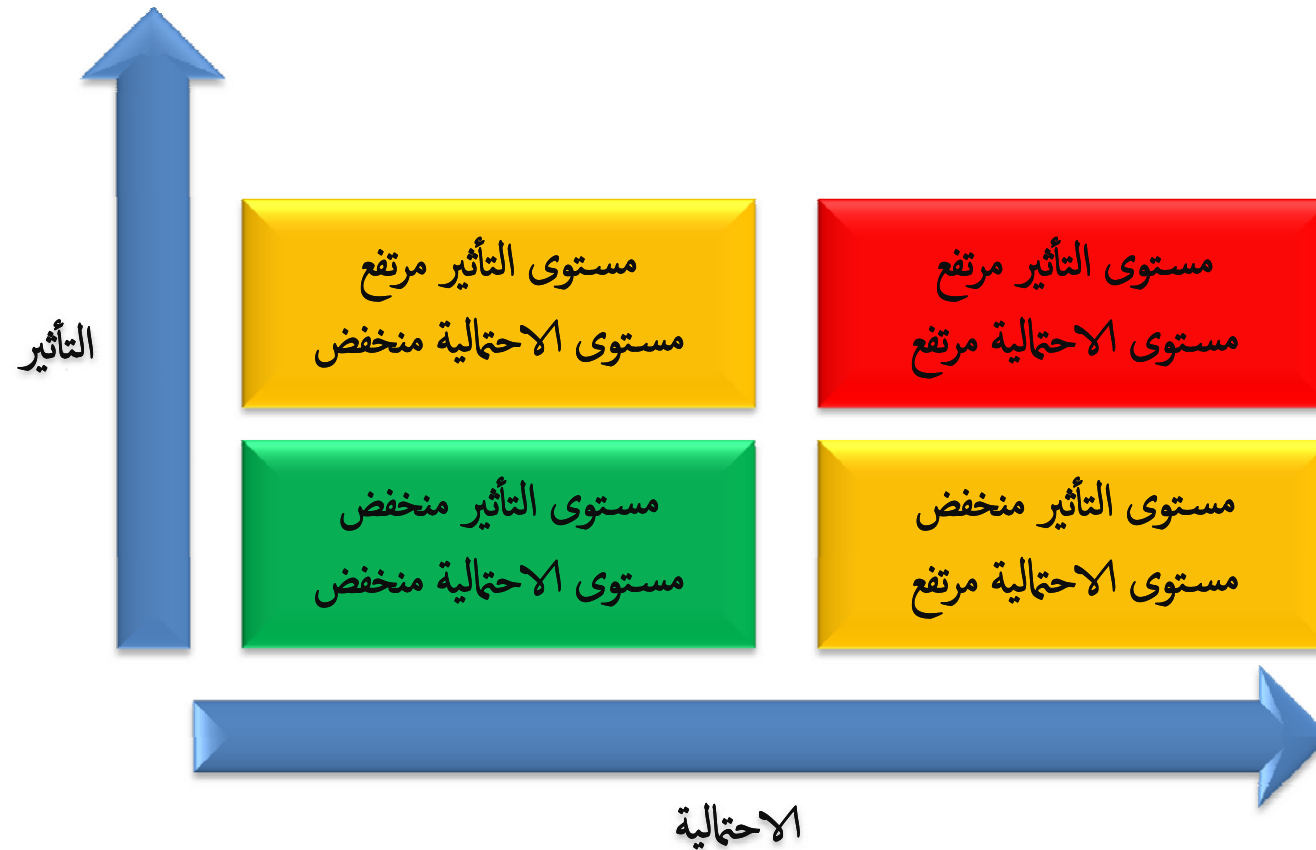
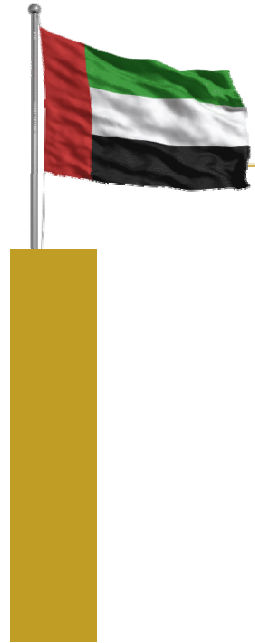
التأثير

الاحتمالية

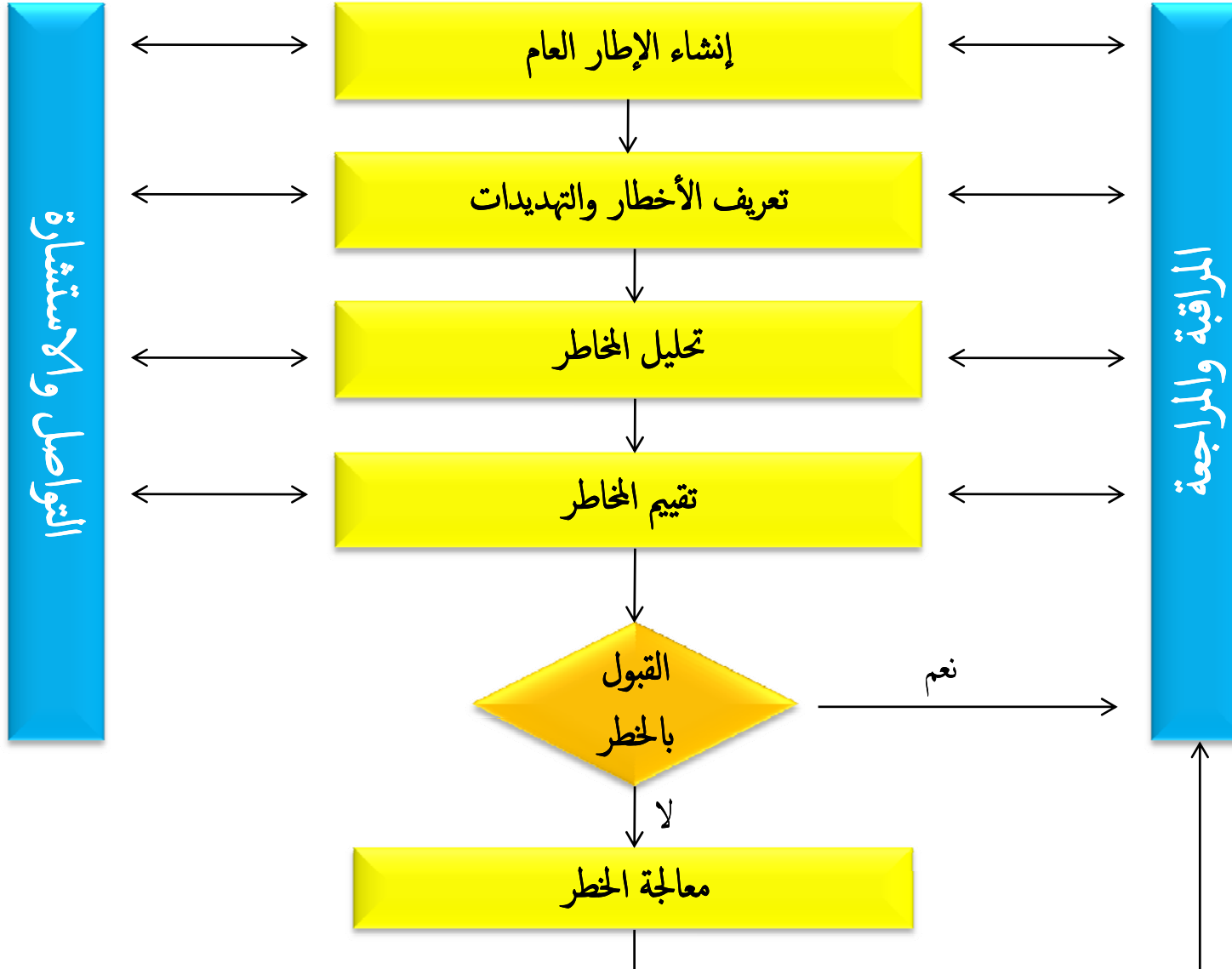
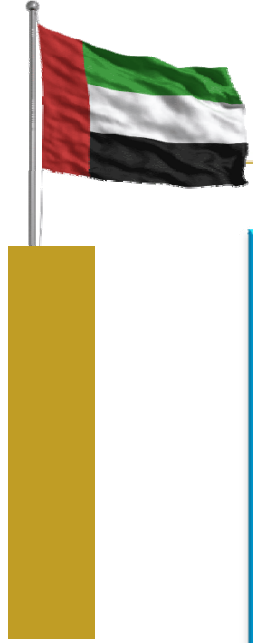
~~السيناريو المعقول لأسوأ الأحوال~~

*تم ادراج امكانية الكشف كإحدى مراحل التقييم في بعض الانظمة الجديدة في تقييم المخاطر

أداة تحليل الخطر

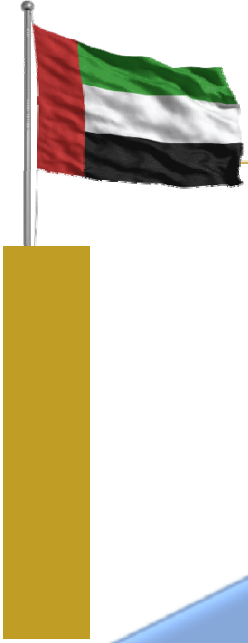


التوجه الاستراتيجي



المخرجات الرئيسية

- سجل للمخاطر التي تؤثر على الحماية المدنية في المدينة
- قائمة رسمية لافتراضات التخطيط
- أولويات لتنمية القدرات
- حوكمة
- منهجية مشتركة ومتكاملة

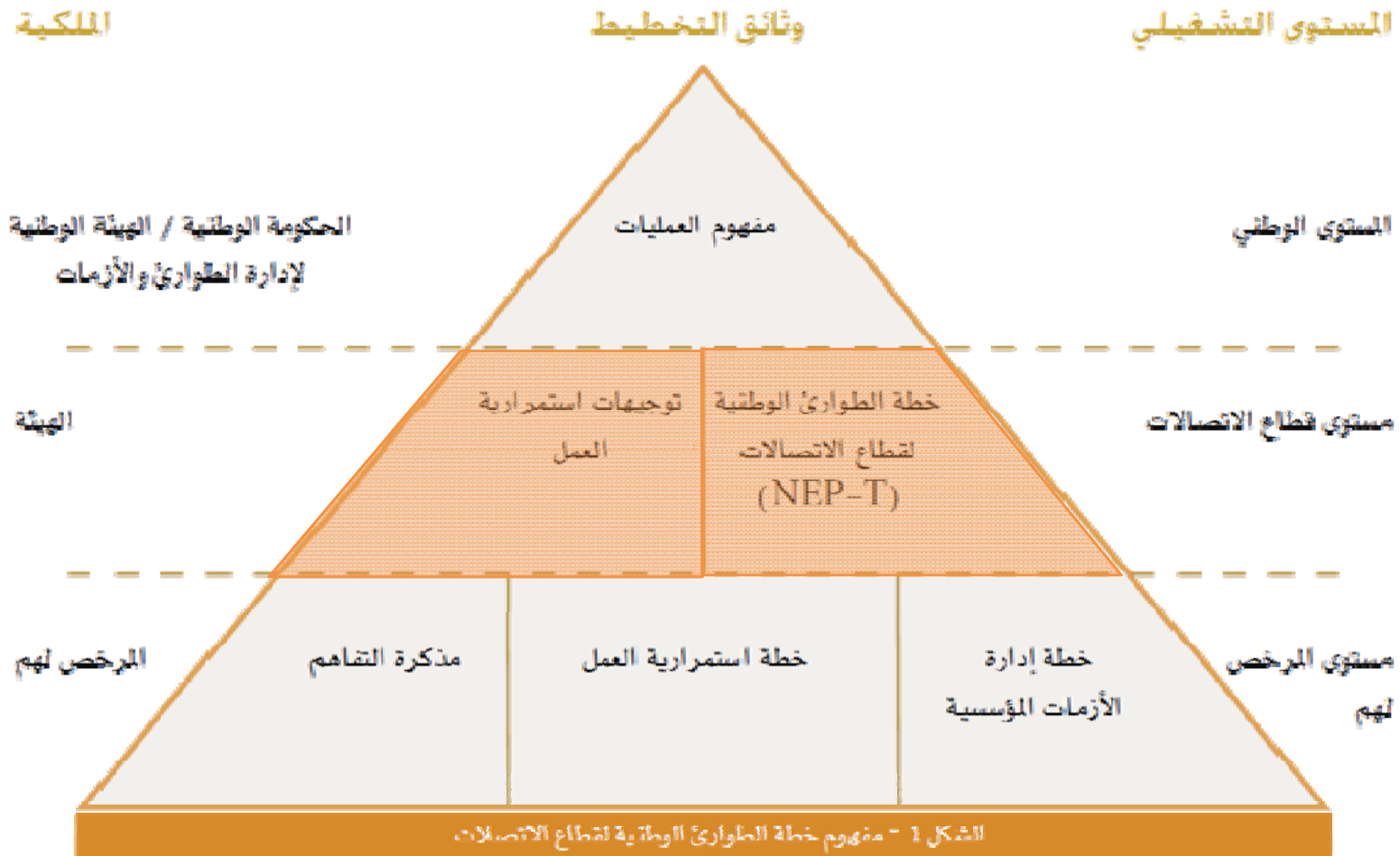


التحديات التي يتعرض لها قطاع الاتصالات



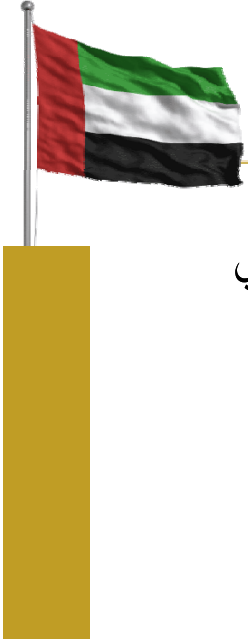
مفهوم الخطة

ترتكز الخطة على 3 مستويات تشغيلية تترجم بمجموعة من الوثائق..



المصدر: خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات

الاجتماع السنوي العادي الحادي عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، الرباط 27 و 28 مايو 2013م



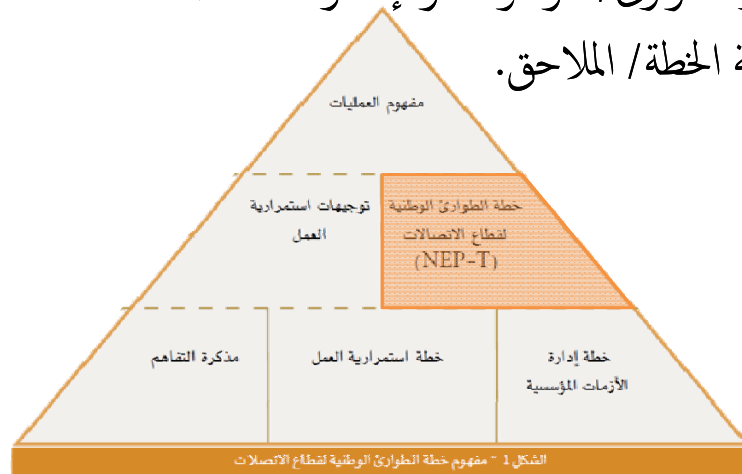
خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات (NEP-T)

- الخطة بمثابة إطار عمل لتحقيق فعالية وتنسيق الاستجابة لحالات الطوارئ، ولتقديم المساعدة لقطاعات أخرى في الدولة عند الحاجة.

- تم تصميم الخطة وتوزيع فصولها على دورة حياة الحالة الطارئة: قبل /أثناء/بعد

- الإصدار الأول في أبريل 2011م.

- تتكون من 10 فصول: مقدمة/ تعريف الطوارئ واستعراض المفاهيم والمصطلحات والأدوار والمسؤوليات / الأولويات ونوعية الأخطار والتهديدات / الجاهزية لحالات الطوارئ/ تقارير الطوارئ/ المؤشرات والإشعارات الخاصة بالمرخص لهم/ اجتماعات التخطيط للطوارئ/ ما بعد حالة الطوارئ/ متابعة الخطة/ الملاحق.



- يتم التدقيق على التزام المرخصين ببنود الخطة سنوياً.

المصدر: خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات

أهداف الخطة / الفوائد المرجوة:

• ضمان استمرارية خدمات قطاع الاتصالات خلال الطوارئ:

تدعم الخطة استمرارية الأعمال في جميع القطاعات العاملة في الدولة بخدمات الاتصالات.

• دعم وإسناد المؤسسات القيادية في إدارة حالات الطوارئ:

راعت الجهات والمؤسسات العاملة على خدمة السلامة العامة والأمن الوطني.

• تنسيق الجهود وتوزيع المهام والمسؤوليات:

تجنباً للازدواجية وضماناً للقيام بالمهام وأداء الأدوار على أكمل وجه.

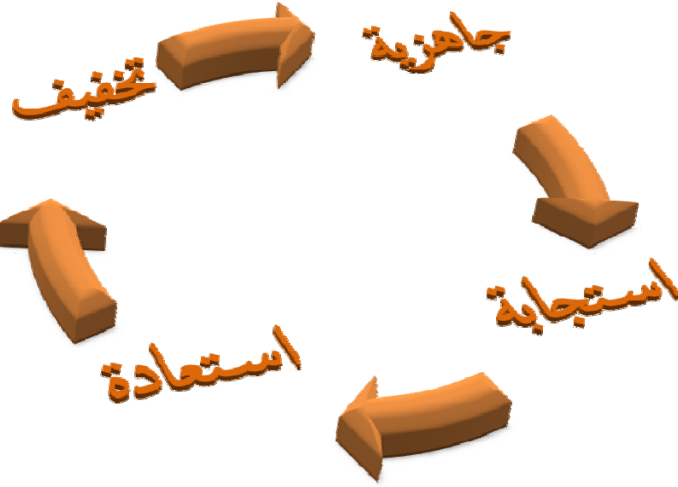
• دعم الطوارئ على المستويين (المحلي/الوطني):

محلياً: إدارة طوارئ قطاع الاتصالات والتنسيق بين المرخصين.

وطنيّاً: قيادة/دعم المؤسسات القيادية خلال حالات الطوارئ.

• تحقيق الاستجابة الأمثل:

من خلال التطبيق الأمثل لمتطلبات ومركزات الخطة.

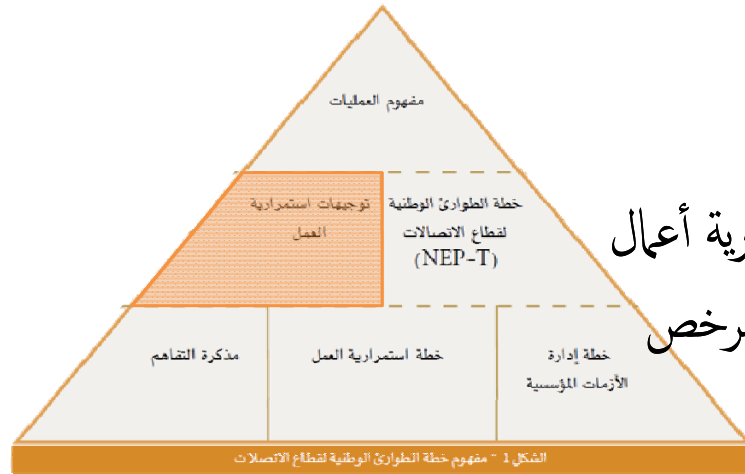


مستوى حالة الإنذار	
أخضر حالة عادية	أقل حالة إنذار. وسير عادي لعمليات التشغيل اليومية. واستخدام هذه الفترة لاختبار وشيخوخة ومراجعة الخطة الوطنية. خطط إدارة الأزمات. وشيخوخة استمرارية العمل الخاصة بالمرخصين لهم وللحفاظ على الاتصال بين الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث والهيئات القطاعية للاتصالات.
أصفر حالات طوارئ محتملة أو وشيكة	حالة ترقب لحدث من المحتمل أن يؤثر على شركات قطاع الاتصالات. وتتطلب مستوى أعلى من التأهب وربما تقتضي الحاجة لاتخاذ إجراءات معينة لتنسيق الاستجابة لحالة الطوارئ.
برتقالي حالات طوارئ فعلية	حالة انقطاع وشيك أو انقطاع فعلي. في شركات قطاع الاتصالات ويتطلب اتخاذ إجراء لتنسيق الاستجابة الفورية في جميع أنحاء قطاع الاتصالات.
أحمر حالة طوارئ قطاع الاتصالات وخطيرة	حالة انقطاع وشيك أو فعلياً انقطاع شديداً في شركات قطاع الاتصالات ويتطلب اتخاذ إجراء فوري لتنسيق الاستجابة الفورية وإدارة الكوارث والأزمات في جميع أنحاء القطاع وبالتنسيق مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات.



إصدار تعليمات استمرارية العمل للمرخص لهم رقم 5 لسنة 2010م

- تشكل التعليمات إطاراً منظماً يضمن استمرارية التشغيل وإدارة شبكات المرخص لهم في حالات الأزمات والطوارئ حتى أن تتم عملية استعادة الخدمات المفقودة أو المتأثرة.
- تم إصدارها بتاريخ 8 أغسطس 2010م ومنح فترة 6 أشهر يقوم المرخص لهم بتمام عملية المواءمة والتأكد من تحقيق المتطلبات.
- بموجب هذه التعليمات يتعين على المرخص لهم إعداد وتنفيذ خطط استمرارية الأعمال في مؤسساتهم.
- التوافق مع الاشتراطات العالمية لاستمرارية الأعمال.

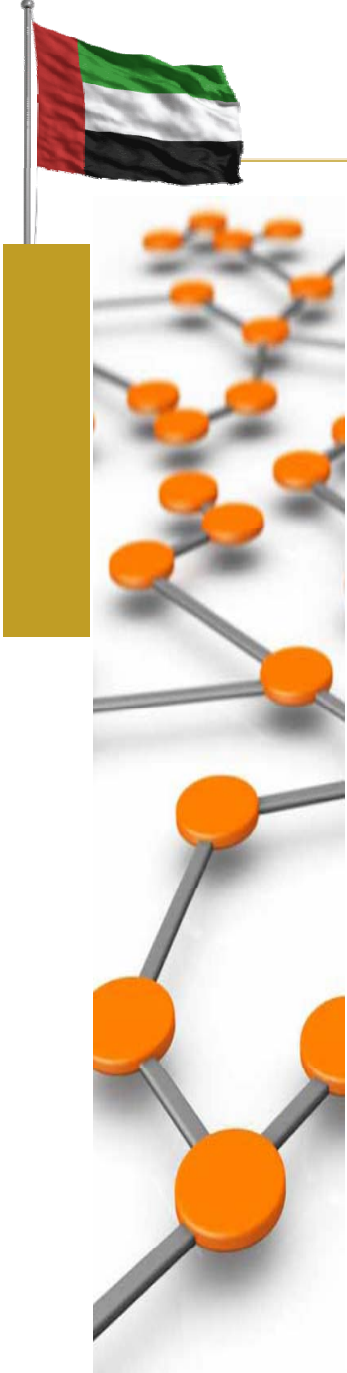


المصدر: خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات

- تم تشكيل منتدى لمناقشة وتبادل الخبرات في مجال استمرارية أعمال قطاع الاتصالات حيث كانت أول ثماره توقيع مذكرة تفاهم بين المرخص لمشاركة الموارد أثناء الطوارئ والأزمات.

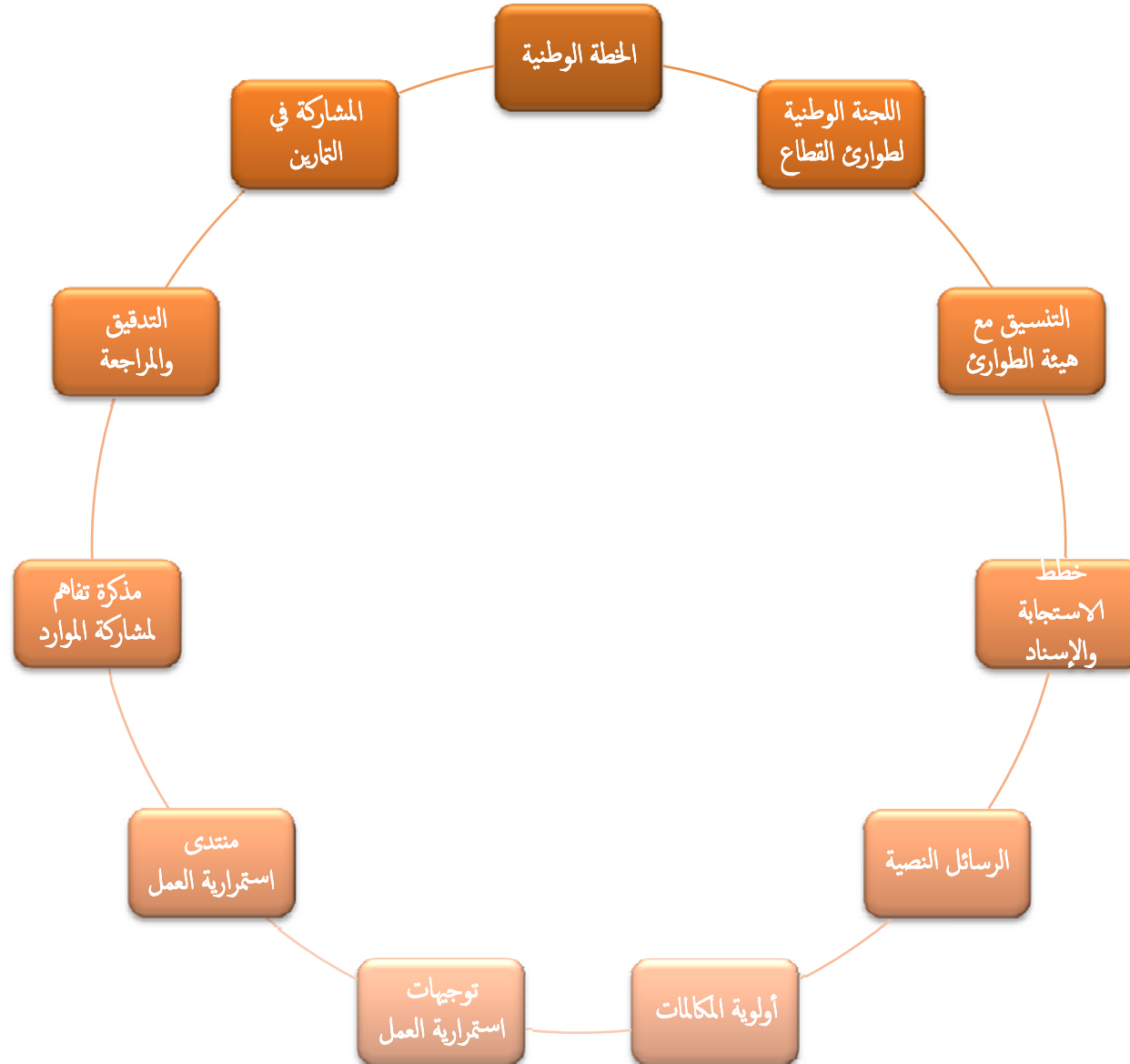


- حول العالم، يعد قطاع الاتصالات أحد أهم القطاعات العاملة والمؤثرة كونه عصباً حيوياً في توصيل وتواصل الناس والمؤسسات والحكومات ونقل المعلومات والبيانات في الحياة اليومية.
- تتعاضد هذه الأهمية أثناء حالات الطوارئ والأزمات والكوارث.
- الحاجة لإيجاد إطار منظم لعمل المعنيين في القطاع وتوحيد الصفوف ومشاركة الموارد بالشكل الأمثل هي الغاية.
- وضع اللبنة الأساسية الهادفة لتحقيق وضمان استمرارية العمل بقطاع الاتصالات.
- تعزيز مبادئ فعالية الاستجابة وتنسيق الجهود خلال حالات الطوارئ، وتقديم المساندة لقطاعات أخرى في الدولة عند الحاجة.
- بناء بيئة متكاملة مستدامة تفيد عناصرها بعضها البعض بالموارد والخدمات التي تقدمها لضمان شبكة اتصال مستدامة في أكثر الأوقات صعوبة.



- يزخر قطاع الاتصالات في الدولة بالعديد من التقنيات والخدمات التي تضاهي في مستواها المستويات الإقليمية والعالمية كفاءةً وحدائاً.
- إشراف هيئة تنظيم الاتصالات للقطاع سهل عملية توليف كافة الممكنات والمقدرات والمهام والمسؤوليات في إطار عمل موحد.
- الاستناد على مجموعة من النظم واللوائح في إعداد سياسة تنظيمية محكمة بأطر قانونية وأفضل الممارسات العالمية أعطى منها:
- مرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2003 وتعديلاته بشأن تنظيم قطاع الاتصالات
- معيار استمرارية العمل BS25999.
- تأسيس هيئة مرجعية في الدولة تهدف إلى تنسيق جميع الجهود وتوحيد الإجراءات للتعامل مع الأزمات محلياً واتحادياً في عام 2007م (الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث).

منظومة الإدارة المتكاملة في قطاع الاتصالات



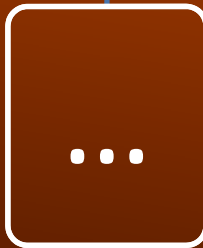
الأطراف المعنية بالاستجابة



المستوى الوطني،
الذهبي، الاستراتيجي

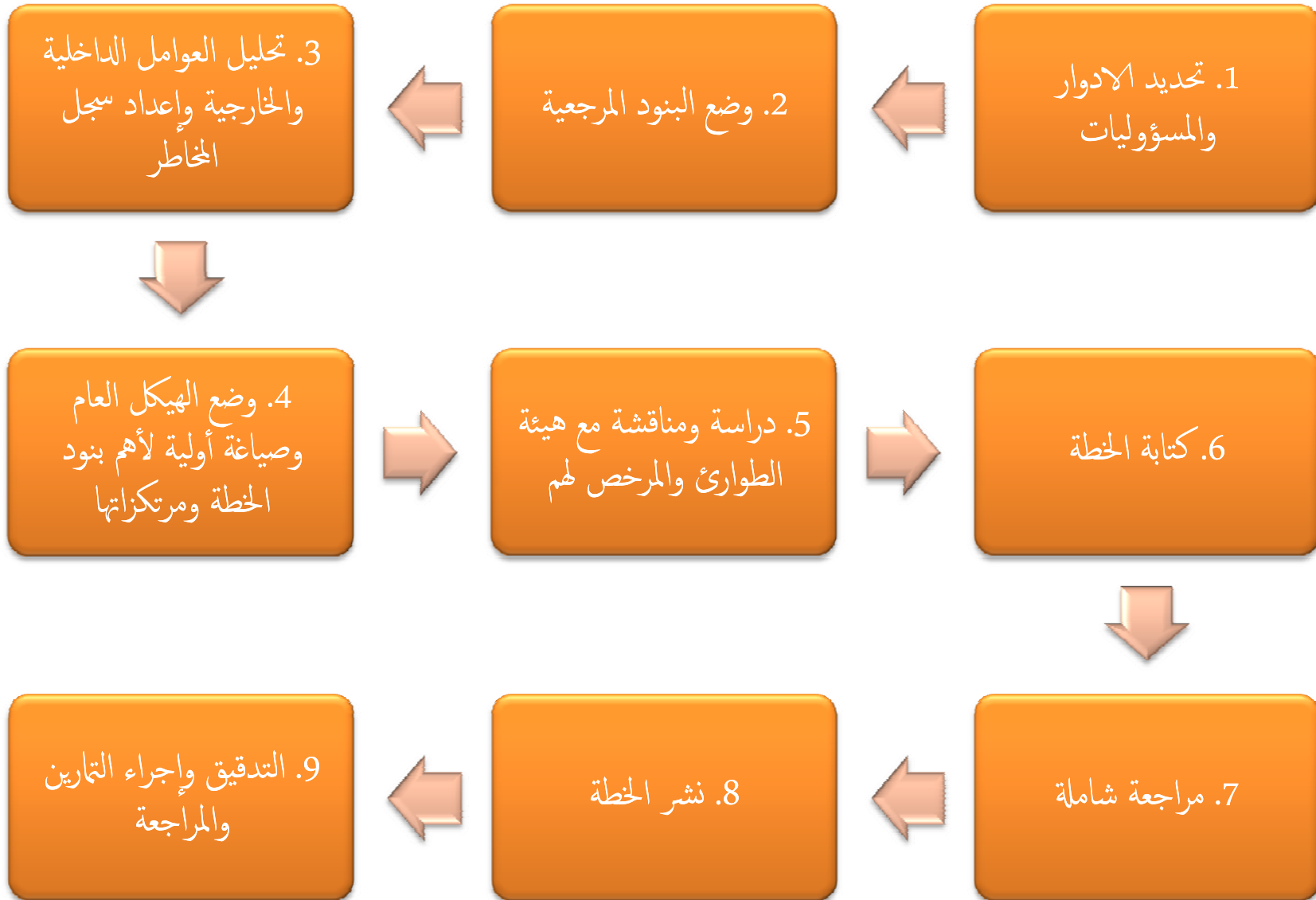


القطاع، الفضي،
التكتيكي



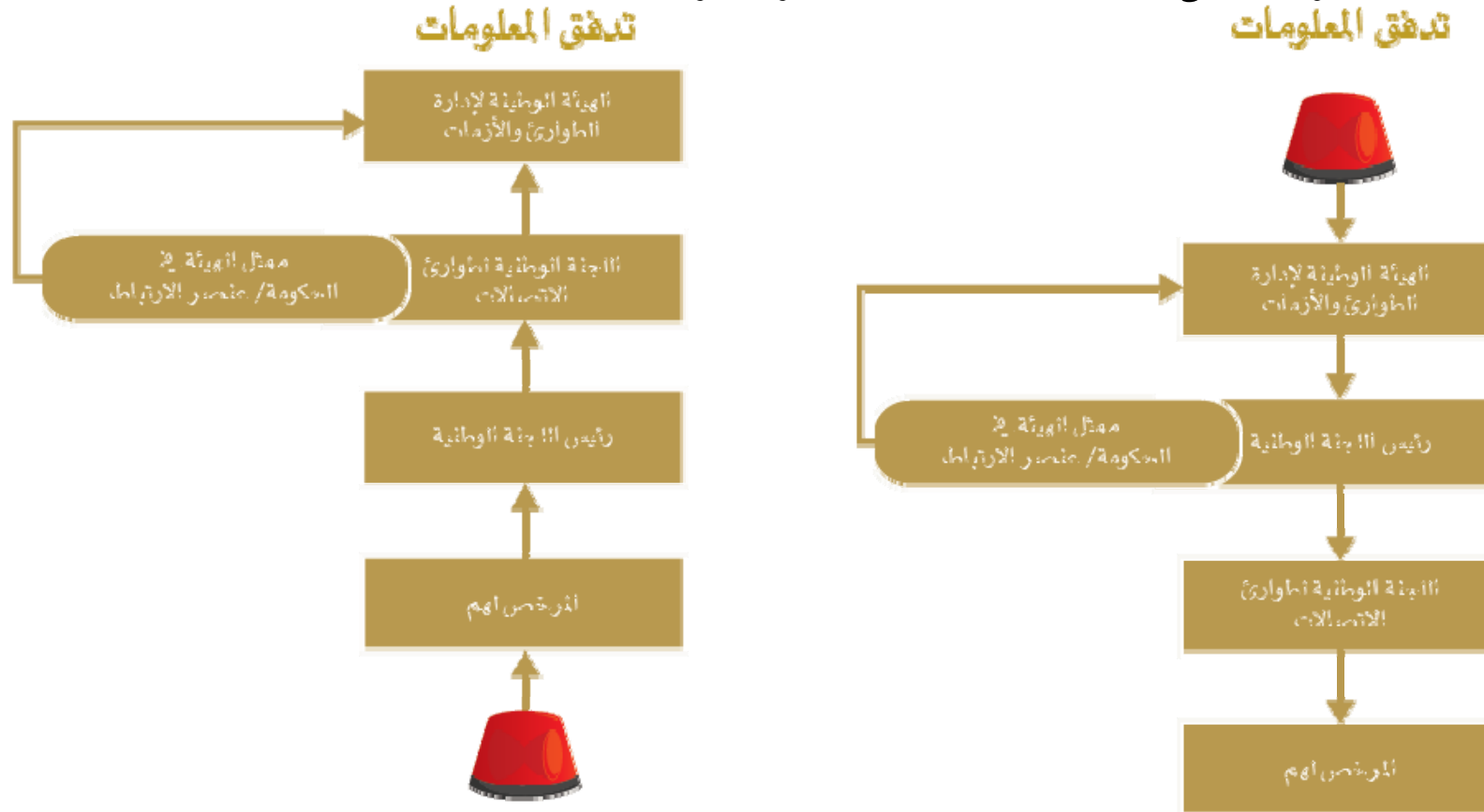
المرخص لهم، البرونزي،
العملياتي/التشغيلي

كيف تمت عملية وضع الخطة؟



آلية عمل الخطة

- تُفَعَّل الخطة عند حصول أي حادث يسبب عطل فعلي أو تهديد بإمكانية تعطل قدرات الاتصالات الوطنية الحيوية بحيث يتعذر على المرخص لهم استعادتها بإمكانياتهم الخاصة.
- يتم تبادل المعلومات عن الطارئ بحسب جهة حدوث أو إعلان الطارئ.





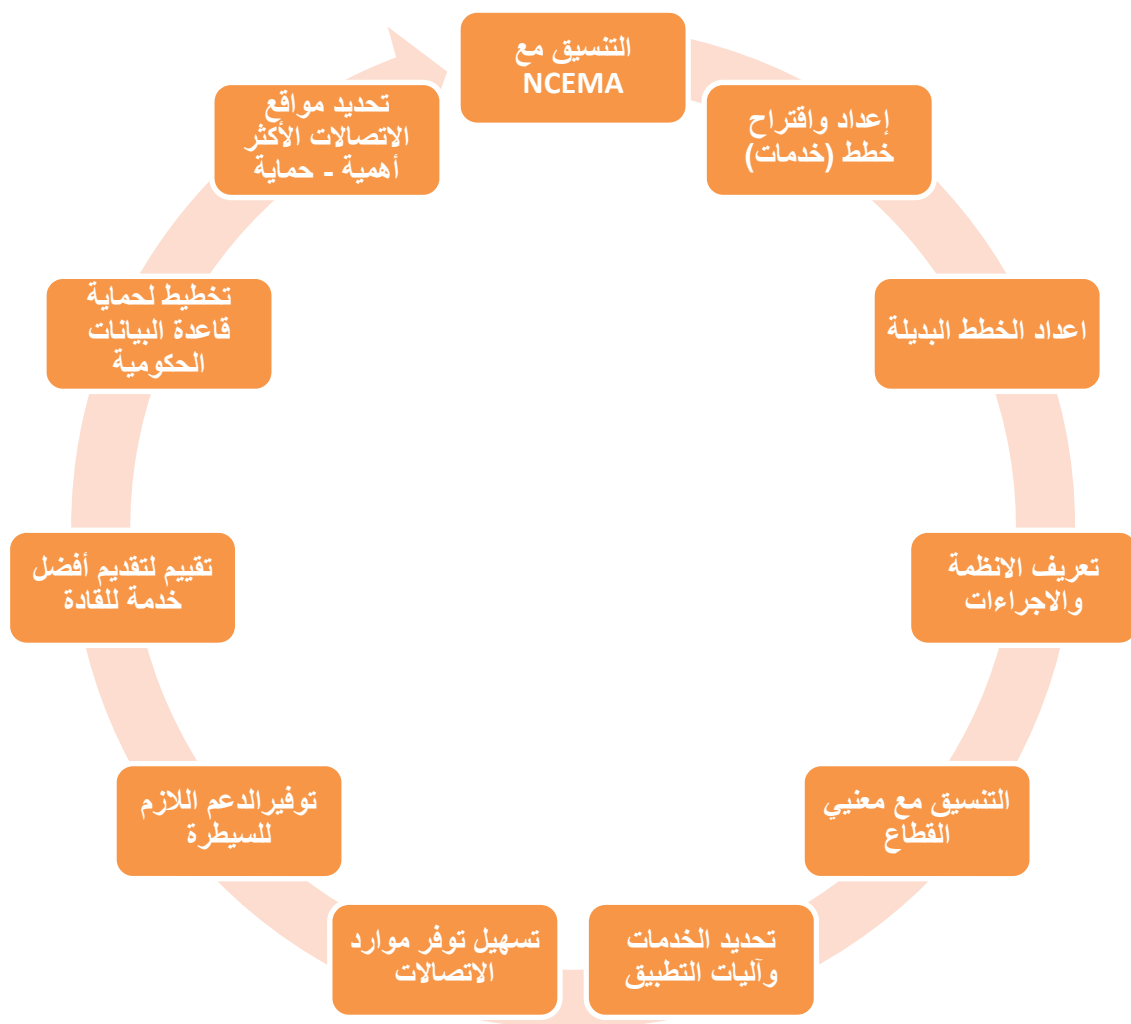
اللجنة الوطنية للاتصالات في حالة الطوارئ NCTE

المهام والمسؤوليات



- ✓ التنسيق مع الهيئة الوطنية للطوارئ بشأن كافة متطلباتهم التي تقع ضمن اختصاصات هيئة تنظيم الاتصالات.
- ✓ إعداد واقتراح الخطط المتعلقة بتوفير خدمات الاتصالات أثناء فترات الطوارئ.
- ✓ إعداد الخطط التي تسهل العمليات البديلة للاتصالات أثناء الطوارئ بعد حدوث الكوارث التي تؤثر على خدمات الاتصالات.
- ✓ تعريف الأنظمة، والأوامر والإجراءات في حالات الطوارئ والأزمات في قطاع الاتصالات في الدولة.
- ✓ التنسيق مع كافة المعنيين بقطاع الاتصالات بالدولة لتحديد أفضل الممارسات لتوفير خدمات الاتصالات في حالات الطوارئ.
- ✓ تحديد خدمات الاتصالات التي يجب تقديمها أثناء الطوارئ وآليات تطبيقها.
- ✓ تسهيل توفر موارد الاتصالات عند الطوارئ وإدارة الطوارئ.
- ✓ توفير الدعم الفني والقانوني لآليات أخذ السيطرة على قدرات شركات الاتصالات الوطنية والاشتراك في وضع الخطط لأخذ السيطرة.
- ✓ تقييم أفضل السبل لتقديم خدمات الاتصالات للقادة السياسيين والوزراء أثناء الطوارئ.
- ✓ دراسة واقتراح الخطط التي تحمي قاعدة البيانات الحكومية.
- ✓ تحديد مواقع الاتصالات الأكثر أهمية واقتراح خطط لدعمها وحمايتها.

المهام والمسؤوليات



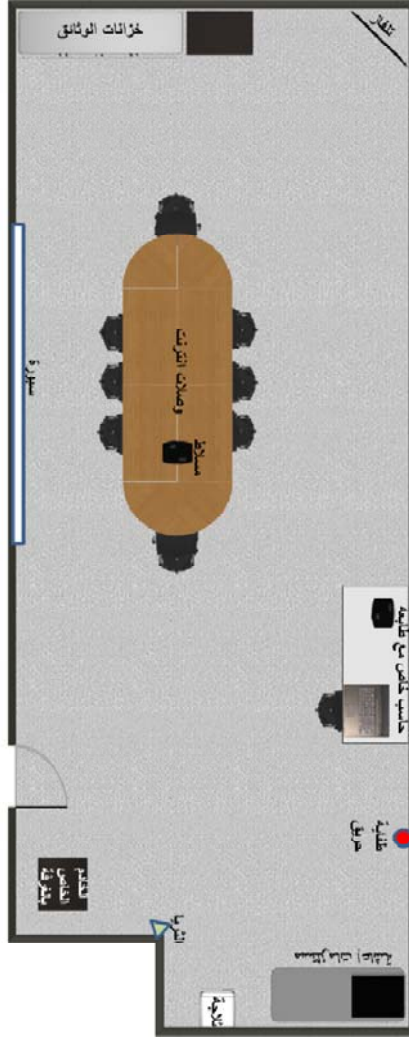
غرفة طوارئ قطاع الاتصالات

- تتوفر لدى الهيئة غرفة خاصة بعمليات طوارئ قطاع الاتصالات.

- يتم تفعيل الغرفة في الحالات التي تستدعي الاستجابة الخاصة للطوارئ.

- غرف عمليات المرخص لهم تعمل على مدار الساعة.

- يتم التنسيق مع الجهات في مختلف الإمارات لعقد زيارات ميدانية لمراكز العمليات الخاصة بهم للاستفادة وتبادل الخبرات.



غرفة طوارئ قطاع الاتصالات



- توحيد مفهوم الإجراءات على المستوى الوطني عن طريق استحداث وثيقة تختص بالإجراءات المستندية لغرفة عمليات طوارئ الاتصالات، تتلخص كما يلي:

- دور الغرفة في الاستجابة للطوارئ.

- تسلسل إجراءات التعامل مع الطارئ

- مكونات الغرفة وكيفية استعمالها.

- آلية تفعيل الغرفة.



شكراً لكم