



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (5) لسنة 2022

بشأن إدارة استمرارية العمل

استناداً لأحكام القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف، لا سيما المادتين (43) و (72) منه،
ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا،
وتحقيقاً للمصلحة العامة،
فقد أصدرنا التعليمات التالية:

مادة (1)

التعريفات

يكون للكلمات والعبارات التالية أيما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

- إدارة استمرارية العمل** : عملية إدارة شاملة ومستمرة للأعمال تتضمن السياسات والإجراءات والخطط المستخدمة للحفاظ على استمرارية ومرونة العمليات واستعادتها في الوقت المناسب عند التعرض لأي طارئ أو تهديد بهدف التقليل من مستوى المخاطر والاضرار التشغيلية والمالية والقانونية والسمعة الناتجة عن تعطل الأعمال.
- خطة استمرارية العمل** : خطة تفصيلية استرشادية موثقة توضح الإجراءات الضرورية التي توجه المصرف لضمان الاستجابة والتعافي واستعادة الانظمة والعمليات بعد الانقطاع.
- تحليل الأثر على الأعمال (BIA)** : قياس وتحليل الآثار المترتبة على انقطاع الأنشطة والعمليات وذلك بهدف تطوير استراتيجيات التعافي اللازمة من خلال تحديد الأولويات والموارد والمتطلبات اللازمة في عملية الاستعادة.
- وقت الاستعادة المستهدف (RTO)** : الفترة الزمنية المقبولة لاستعادة الأنشطة والعمليات والخدمات الحرجة بعد وقوع الحدث.
- نقطة الاستعادة المستهدفة (RPO)** : الحد الأقصى المسموح به من فقدان البيانات لغايات استئناف العمليات الحرجة عند استعادة الخدمة.
- الحد الأقصى المقبول للانقطاع (MAOs)** : أقصى فترة زمنية لتوقف العمليات او الخدمات او المنتجات يمكن للمصرف تحملها.
- الحدث** : الحالة التي يمكن أن تؤدي إلى حدوث خلل أو طارئ أو أزمة أو خسارة.
- العمليات الحرجة** : العمليات التي لا يمكن تحمل توقفها لفترة تحدد بناءً على تحليل الأثر على الأعمال.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

- خطة التعافي من الكوارث (DRP) : خطة عمل لاستعادة الأنظمة والبيانات والتطبيقات وغيرها عند وقوع الحدث من أجل العودة إلى الحالة الطبيعية.
- خطة إدارة الأزمات (CMP) : خطة عمل تحدد كيفية التعامل مع الخطر أو التهديد وقت حدوثه، والإجراءات المطلوبة من المصرف ومزودي الخدمات القيام بها للتعامل مع تلك المخاطر.
- الأنظمة الحرجة : الأنظمة التي يؤدي توقفها أو حدوث خلل فيها إلى تعطل العمليات الحرجة.

مادة (2)

الهدف ونطاق التطبيق

1. تهدف أحكام هذه التعليمات إلى تحديد الإجراءات الواجب على المصرف اتخاذها لمواجهة التهديدات ومخاطر انقطاع الاعمال وضمان التعافي من آثارها بأقل الخسائر، وبناء المرونة على عملياته التشغيلية الحرجة أثناء تعرضه للحدث.
2. تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة المصارف المرخص لها من سلطة النقد بمزاولة العمل المصرفي في فلسطين.

مادة (3)

حوكمة إدارة استمرارية العمل

1. يجب على مجلس إدارة المصرف القيام بالآتي:
 - أ. اعتماد استراتيجية وسياسة استمرارية العمل وأية تعديلات تطرأ عليها، بحيث تتضمن الأهداف الاستراتيجية طويلة المدى وخطط العمل والجدول الزمني لتحقيق هذه الأهداف.
 - ب. تخصيص الموارد اللازمة لتطبيق خطة استمرارية العمل بما يشمل الموارد المالية والبشرية المؤهلة.
 - ت. تشكيل لجنة توجيهية لإدارة استمرارية العمل مفوضة من مجلس الإدارة على أن تضم أعضاء من الإدارة العليا ومسؤول إدارة استمرارية العمل.
 - ث. اعتماد ميثاق خاص للجنة استمرارية العمل يتضمن أهداف اللجنة، الأدوار والمسؤوليات، عدد المشاركين في الاجتماعات، دورية الاجتماعات.
 - ج. ضمان وجود سياسة لإدارة مخاطر العمليات وتطويرها وتحديثها باستمرار والتأكد من تطبيقها.
 - ح. استلام التقارير الخاصة بسير عمل خطة استمرارية العمل بما يشمل نتائج اختبار الخطة.
 - خ. ضمان مراجعة السياسات والخطط من قبل جهة مستقلة كالمدقق الداخلي أو الخارجي بشكل سنوي أو عند إجراء أي تغيير جوهري.
2. يجب على لجنة إدارة استمرارية العمل في المصرف القيام بالآتي:
 - أ. إعداد السياسات وتطوير الخطط اللازمة لاستمرارية العمليات والأنظمة الحرجة والإشراف على تنفيذها، ومراجعتها مرة واحدة سنوياً على الأقل أو عند إجراء أي تغيير جوهري، بحيث تتضمن الأهداف والنطاق والأدوار والمسؤوليات.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

- ب. تحديد المعايير والإرشادات المستخدمة في برنامج استمرارية العمل.
- ت. تحديد الموارد اللازمة لتطبيق خطة استمرارية العمل من كافة الدوائر ذات العلاقة.
- ث. توفير وظيفة لإدارة استمرارية العمل ضمن دائرة المخاطر بحيث يمتلك من يشغلها المؤهلات والخبرة والكفاءة والمهارات المناسبة لإدارة وتنفيذ برامج وخطط استمرارية العمل.
- ج. تشكيل واسناد كافة الوظائف الخاصة بإدارة استمرارية العمل، وتحديد أدوار ومسؤوليات كل عضو بشكل واضح.
- ح. الاشراف على تصميم وتنفيذ برامج توعية بشأن استمرارية العمل لكافة المستويات الإدارية في المصرف بحيث تكون كافة الأطراف ذات العلاقة على دراية بأدوارها ومسؤولياتها أثناء الحدث.
- خ. الاشراف على تصميم الاختبارات الدورية ومراجعة نتائج الاختبارات بشكل منتظم وقياس فعالية تنفيذ الخطط.

مادة (4)

تحليل أثر انقطاع الأعمال

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. إعداد واعتماد منهجية لتقييم أثر انقطاع الأعمال وتقييم المخاطر وضمان تطبيقها ومراجعتها دورياً.
2. تحديد الأنشطة والعمليات وتحديد الأولويات الخاصة بها من خلال إعداد تقييم أثر انقطاع الأعمال بشكل دوري أو عند حدوث أي تغييرات جوهرية على الأعمال أو المنتجات أو الخدمات أو الأنظمة المستخدمة شريطة أن يتضمن التقييم الآتي:
 - أ. التأثير المحتمل على العمليات الحرجة لكل وظيفة أو عملية ذات أولوية، مثل: الآثار المالية والتشغيلية والقانونية والتنظيمية والسمعة.
 - ب. تحديد وقت ونقطة الاستعادة المستهدفتين وتحديد الحد الأقصى للانقطاع المقبول.
 - ت. تحديد الجهات والأطراف الداخلية والخارجية التي ترتبط بتنفيذ العمليات الحرجة.
 - ث. تحديد الموارد اللازمة لتوفير الدعم وضمان استرجاع العمليات في الوقت المحدد.
 - ج. تحديد الضوابط المطلوبة لإدارة المخاطر المحتملة والحد من أثرها.
 - ح. تحديد خطة الاستجابة والمعالجة.
3. اعتماد لجنة إدارة استمرارية العمل لنتائج تقييم أثر انقطاع الأعمال.
4. تحديد وقت الاستعادة المستهدف لأنظمة الدفع والخدمات المتعلقة بالعملاء، بحيث يتم وضع إجراءات لضمان التوافرية العالية لها.
5. تقييم قدرة الموردين ومزودي الخدمات في الحفاظ على مستوى الخدمات المقدمة من طرفهم أثناء الحوادث بشكل دوري.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (5)

خطة استمرارية العمل

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. إعداد خطط استمرارية عمل شاملة بناءً على تحليل أثر انقطاع الأعمال وتقييم المخاطر وتحديثها دورياً أو عند إجراء أي تغيير جوهري.
2. إعداد واعتماد إجراءات الاستجابة للحدث شريطة أن تضمن الآتي:
 - أ. المتطلبات والموارد الرئيسية مثل الأشخاص والمعدات والمرافق والتقنيات.. الخ.
 - ب. الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات لأصحاب المصلحة.
 - ت. إجراءات إدارة الآثار المترتبة على الحدث.
 - ث. الإجراءات اللازمة لاستمرار العمليات الحرجة بما يتوافق ووقت ونقطة الاستعادة المستهدفتين والحد الأقصى للانقطاع المقبول.
 - ج. إجراءات التواصل مع الموظفين والأطراف الخارجية ذات الصلة في حالات الطوارئ.
 - ح. متطلبات الأمن السيبراني ذات الصلة.
3. توثيق خطط إدارة استمرارية العمل بما يوضح سجل التغييرات والنسخ والتحديثات بالإضافة لقائمة المراجعين ومسؤوليات حفظ وتوزيع الخطة واعتمادها.
4. مراقبة مدى الامتثال لمتطلبات خطط استمرارية العمل.
5. قياس فعالية خطط استمرارية العمل وتقييمها بشكل دوري.
6. توفير موقع بديل لإدارة الأعمال بعد الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من سلطة النقد، بحيث تتوفر فيه الموارد اللازمة لاستمرار العمليات الحرجة في حال تعذر العمل من الموقع الرئيسي، بما يتوافق ووقت ونقطة الاستعادة المستهدفتين والحد الأقصى للانقطاع المقبول.
7. ضمان تطبيق ضوابط أمنية كافية في الموقع البديل لإدارة الأعمال بما يتوافق مع الضوابط الأمنية المطبقة في الموقع الرئيسي.
8. التأكد من أن مزودي الخدمات والأطراف الخارجية ذات العلاقة بالعمليات الحرجة، لديهم خطط لإدارة استمرارية العمل المرتبطة بهذه العمليات.





سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (6)

خطة التعافي من الكوارث بشأن تكنولوجيا المعلومات

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. إعداد واعتماد خطة للتعافي من الكوارث بشأن تكنولوجيا المعلومات لاستعادة واسترجاع العمليات الحرجة بما يتوافق مع تحليل أثر انقطاع الأعمال وتحديثها دورياً أو عند إجراء أي تغيير جوهري.
2. إنشاء مركز بيانات للتعافي من الكوارث، شريطة الالتزام بالآتي:
 - أ. تقييم مخاطر الموقع واختيار مكان مناسب يختلف من حيث احتمالية التعرض لنفس التهديدات.
 - ب. الحصول على موافقة سلطة النقد الخطية المسبقة.
3. أن تتناسب تجهيزات مركز بيانات التعافي من الكوارث من حيث الأنظمة، الشبكة، التطبيقات، الإجراءات والضوابط الأمنية مع تجهيزات مركز البيانات الرئيسي.
4. إعداد واعتماد إجراءات عملية النسخ الاحتياطي والاسترجاع وضمان تطبيقها.
5. توفير نسخة احتياطية وتخزينها بـ مكان آمن خارج مركز البيانات الرئيسي.
6. أن تتضمن العقود مع المزودين والأطراف الخارجية توفير الدعم الفني للبرامج والأجهزة والأنظمة ضمن سقف زمني متفق عليها في حالات الكوارث بحيث تتوافق مع خطة استمرارية العمل.
7. توفير الإجراءات والأدوات اللازمة لقياس فعالية خطة التعافي من الكوارث وتقييمها دورياً.
8. توفير الرقابة والمراجعة لمدى الامتثال لخطة التعافي من الكوارث.
9. اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة في حال توقف الأنظمة الحرجة بألا يتجاوز الزمن المستهدف لإعادة تشغيل الأنظمة ساعتين كحد أقصى في المرة الواحدة شريطة أن يحافظ المصرف بنسبة لا تقل عن 99.95% لتوافريه النظام (وهذه المدة لا تشمل فحوصات التعافي من الكوارث المخطط لها أو الصيانة الدورية).⁽¹⁾
10. اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة بألا يكون هناك أي فقدان أو خسارة للبيانات في الأنظمة الحرجة بحد أقصى (30) ثلاثين دقيقة.

¹ SLA level of 99.95 % uptime/availability results in the following periods of allowed downtime/unavailability:

- Daily: 43s
- Weekly: 5m 2s
- Monthly: 21m 54s
- Quarterly: 1h 5m 44s
- Yearly: 4h 22m 58s

Direct link to page with these results: uptime.is/99.95





سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (7)

المرونة السيبرانية

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. تطبيق واعتماد متطلبات الأمن السيبراني في إدارة استمرارية العمل.
2. توافق الضوابط الأمنية المطبقة في مركز التعافي من الكوارث مع الضوابط الأمنية المطبقة في مركز البيانات الرئيسي.

مادة (8)

خطة إدارة الأزمات

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. إعداد واعتماد خطة لإدارة الأزمات تحدد الإجراءات التي يجب اتخاذها أثناء وبعد وقوع الأزمة.
2. توفير آلية لقياس فعالية خطة إدارة الأزمات ضمن برنامج استمرارية الأعمال وتقييمها بشكل دوري.
3. يجب أن تتضمن خطة إدارة الأزمات الآتي:
 - أ. المعايير والإجراءات الخاصة بالإعلان عن الأزمة.
 - ب. تشكيل فريق لإدارة الأزمات يضم في عضويته ممثلين عن مختلف الوظائف والعمليات الحرجة في المصرف.
 - ت. توفير مكان مخصص لفريق إدارة الأزمات ضمن الموقع البديل لإدارة الأعمال.
 - ث. توثيق بيانات الاتصال الخاصة بفريق إدارة الأزمات بما في ذلك الأطراف والجهات الخارجية.
4. إبلاغ سلطة النقد عن كافة الأحداث وفق الأصول من خلال قنوات الاتصال المعتمدة وإرسال تقرير تفصيلي عن الحدث بعد انتهائه واستئناف العمليات والوظائف كالمعتاد.
5. التنسيق مع سلطة النقد قبل التواصل مع وسائل الإعلام في حال التعرض لحدث.

مادة (9)

الاختبارات

1. يجب على المصرف تنفيذ اختبار خطط استمرارية العمل وخطة التعافي من الكوارث بشكل دوري، شريطة الالتزام بالآتي:
 - أ. الحصول على الموافقة المسبقة من سلطة النقد.
 - ب. أن تتضمن سيناريوهات الاختبار كافة المخاطر التي من الممكن أن يتعرض لها المصرف، وبما يشمل مخاطر الأمن السيبراني.
 - ت. مشاركة فريق إدارة الأزمات في سيناريوهات الاختبار.
 - ث. يجب أن تتضمن نتائج الاختبار تقييماً واقتراحات لتطوير الخطط إن وجدت.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

2. يجب على المصرف توثيق نتائج اختبارات خطط استمرارية العمل، وفي حالة فشل الاختبار يتم إعادة الاختبار ضمن سقف زمني محدد توافق عليه سلطة النقد.
3. يجب أن تشمل مهام التدقيق الداخلي والخارجي في المصرف، مراجعة أنشطة اختبار خطة استمرارية العمل وخطة التعافي من الكوارث كطرف مستقل.
4. رفع تقارير بنتائج اختبارات خطط استمرارية العمل إلى لجنة إدارة استمرارية العمل.

مادة (10)

التقارير

- يجب على المصرف الالتزام بتزويد سلطة النقد بالتالي شريطة أن يتم ذلك خلال مدة أقصاها 30 أيلول من كل عام:
1. نتائج اختبارات استمرارية العمل والتعافي من الكوارث خلال مدة أقصاها 7 أيام من تاريخ تنفيذ الاختبار.
 2. خطط استمرارية العمل المحدثة.
 3. كشف بالأنظمة والتطبيقات الموجودة في مركز البيانات الرئيسي ومركز التعافي من الكوارث.

مادة (11)

الالغاء

1. تلغى التعليمات رقم (2) لسنة 2009 بخصوص إدارة استمرارية العمل في المصارف.
2. يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذه التعليمات.

مادة (12)

التنفيذ والنفاد

يجب على كافة الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذه التعليمات، وتطبق من تاريخ صدورهما.

صدرت في مدينة رام الله، بتاريخ 28/04/2022.

د. فراس ملح

المحافظ