CONTINUITY & RESILIENCE

DNV·GL

eHOSTING DATAFORT

الدراسة الثالثة عن إستمرارية الأعمال

في الشرق الأوسط

المحتويات

1. نهج البحث 2
2. الملف الشخصي للمشاركين 2
3. نتائج البحث 3
4. الرسم البياني والتحليل 10
5. معلومات عن إي هوستينغ داتافورت..... 12
6. معلومات عن كونتنيوتي آند ريزيلينس 14
7. معلومات عن معهد استمرارية الأعمال 15
(BCI)
8. معلومات عن دي إن في جي إل 16

لقد تم تطوير هذه الدراسة بالتعاون بين إي هوستينغ داتا فورت، كونتيوتي أند ريزيلينس، بي سي أي و دي إن في جي إل

1. نهج البحث

أهداف البحث

- زيادة وعي الإدارات العليا حول التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات (IT DR) وإدارة استمرارية الأعمال (BCM)
- إدراك حجم استعداد الشركات في الشرق الأوسط للتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات وإدارة استمرارية الأعمال، وكذلك مستوى الكفاءة
- تمكين الشركات من استخدام نتائج الدراسة للتركيز على مجالات التحسين بهدف زيادة الالتزام بإدارة استمرارية الأعمال والتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات وتطبيقهما بفاعلية

منهج البحث

أُجريت الدراسة عبر الإنترنت عن طريق استبيان منظم لا يستغرق إكماله أكثر من 10-12 دقيقة، وطُلب كذلك من كبار المديرين ومديري المستوى المتوسط المشاركين في إدارة استمرارية الأعمال والتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات والمجالات المتصلة إكمال هذا الإستبيان.

2. الملف الشخصي للمشاركين في الاستبيان:

الدور في عملية إدارة استمرارية الأعمال بالمؤسسة

- 34% من المشاركين كانوا أما صناع قرار أو جزء من الإدارة العليا.
- 24% من المشاركين كانوا جزء من فريق الاستجابة الخاص بإدارة استمرارية الأعمال.
- 27% من المشاركين كانوا ممثلي أو أعضاء قسم موظفي أو فريق تطبيق إدارة استمرارية الأعمال الذين يلعبون دورًا في إدارة استمرارية الأعمال أو عملية الاستجابة للحوادث.
- 15% منهم شاركوا بشكل غير مباشر في عملية إدارة استمرارية الأعمال أو مبادراتها.

قطاعات الأعمال

- الخدمات المالية (32%)
- الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (27%)
- الحكومة (7%)
- قطاعات أخرى (35%) – تضم عميل أو اثنين من قطاعات الإعلام والطيران والضيافة والبناء والعقارات والبيع بالتجزئة والنفط والغاز والتجارة والتوزيع والصناعة وما إلى ذلك.

يشير الانتشار الواسع للأعمال إلى الحوكمة الجيدة للشركات والأسس القوية، ويعني ذلك الذهاب إلى ما هو أبعد من تطبيق إدارة استمرارية الأعمال أو التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات للالتزام باللوائح (كما يحدث في الأنشطة المصرفية والخدمات المالية)، ويعني أيضًا عدم الاكتفاء بتلبية حاجات العملاء (كما هو الحال في قطاع الخدمات).

الإنتاج حسب الدولة

- المملكة العربية السعودية 11%
- الإمارات العربية المتحدة 53% (دبي 34% وأبو ظبي 13% والشارقة 6%)
- الكويت 5%
- قطر 11%
- عمان 5%
- الأردن 1%
- البحرين 8%
- مصر 3%
- دول أخرى 3%

3 نتائج البحث

تكرار تعطل الأعمال وتأثيره

- ذكر 66.3% من المشاركين تعطل الأعمال بشكل مؤثر مرة واحدة على الأقل في السنة الماضية، و11% منهم ذكروا تعطلها لأكثر من أربع مرات في السنة ذاتها، وبلغ متوسط التعطل 2.7 لكل مستجيب.

- يوضح ذلك أن عدد مرات التعطل كبير جدًا، ويرجع ذلك إلى ما تشهده منطقة الشرق الأوسط من تهديدات مختلفة - بالإضافة إلى الربيع العربي ومأساة سوريا المستمرة- مثل الهجمات الإلكترونية (على سبيل المثال فيروس شمعون الذي أثر بشكل كبير على بعض الشركات في المملكة العربية السعودية وقطر حسب ما ورد عن كل سوق)، ومتلازمة الجهاز التنفسي بالشرق الأوسط (فيروس كورونا الذي مازال لا يوجد له لقاح، والذي تزيد نسبة وفيات المصابين به عن 51 في المائة)، والكوارث الطبيعية (مثل الزلزال الذي وقع منذ شهور عدة) وما إلى ذلك،

وقد يُعد ذلك السبب وراء إصدار الإمارات العربية المتحدة معيار إدارة استمرارية الأعمال (AE/HSC/7000) الخاص بها باللغتين الإنجليزية والعربية، والذي أطلقته الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث (NCEMA) بالإمارات ليكون بمثابة معيار توجيه لمساعدة كل الكيانات التي تعمل في مجال إدارة استمرارية الأعمال، ويدعو الشيخ هزاع بن زايد آل نهيان -مستشار الأمن الوطني- في مقدمة المعيار كل الكيانات لتطوير خطط شاملة ومنسقة مسبقًا حتى تستطيع الاستمرار في أداء دورها وواجباتها نحو المجتمع عند وقوع كارثة.

- 32% من الذين ذكروا انقطاعات في الأعمال أشاروا إلى حدوثها ليوم واحد أو أكثر، في حين واجه 10% انقطاعات لمدة 7 أيام أو أكثر، وكان متوسط ساعات الانقطاع 30 ساعة (أربعة أيام عمل تقريبًا ، على فرض أن عدد ساعات العمل ثماني ساعات)، مع العلم أنه في حين يضر الانقطاع المستمر لعدة أيام متتالية بمصداقية المؤسسة وآلية العمل بها بشكل خطير،فكذلك قد يوقف الانقطاع ولو لفترة قصيرة عمل المؤسسة تمامًا في الحالات القصوى، وعلى أقل تقدير يمكن أن يتسبب في الخسارة المالية أو دعاوى التعويضات وغراماتها أو خسارة الأعمال والحصة السوقية بشكل مباشر أو غير مباشر وخسارة السمعة.

يقدر 30% من المشاركين الذين أشاروا إلى التأثير المالي للانقطاعات وفقًا لتحليل تأثير العمل (BIA) الخاص بهم الخسائر المالية المتوقعة للانقطاع الذي يستمر لمدة يومين بثلاثة ملايين دولار أمريكي أو أكثر، في حين ذكر 18% منهم أن الخسارة تتراوح بين أربعة إلى خمسة ملايين دولار أمريكي.

- كانت الأسباب الثلاثة الرئيسية للانقطاعات هي فشل التطبيقات وانهيار البنية التحتية للشبكات (46%) وانقطاع الكهرباء (42%) والأخطاء البشرية (25%)، وكانت الأسباب الرئيسية الأخرى لانقطاعات الأعمال في المؤسسات التي مقرها الشرق الأوسط هي الكوارث الطبيعية (16%)، وهجمات القراصنة والفيروسات و الديدان والهجمات الإلكترونية (7%)، والاضطرابات المدنية وعدم الاستقرار السياسي (6%)، والانقطاع الجسيم في سلسلة التوريد (4%)، وفي حين أن الأسباب المذكورة سالفًا لانقطاعات أعمال المؤسسات التي مقرها الشرق الأوسط قد تكون الأكثر شيوعًا، يمكن أن تتسبب عوامل أخرى في حدوثها، فعلى سبيل المثال لم تتمكن شركات يابانية كثيرة من توريد المنتجات وقطع الغيار الخاصة بها إلى عملائها في الشرق الأوسط بسبب فيضاني تسونامي وتايلاند المتعاقبين ، مما أدى إلى الانتظار طويلاً وتحول الطلب

إلى علامات تجارية أخرى منافسة والتي كانت متوفرة بكثرة في ذلك الوقت، ومن هذه العوامل أيضًا الأضرار التي تلحق بكابلات الاتصالات بسبب الفئران أو الحفر أو مراوح السفن، فتتسبب في انقطاع الاتصالات، وكذلك انقطاعات الأعمال في المكاتب نتيجة لانفجار الأنابيب أو الحرائق التي تشب في مكاتب أخرى في نفس المبنى، والانقطاع المستمر في الخدمات مثل الكهرباء أو المياه، وحدوث خلل في نظام الدخول وعوامل أخرى، يوضح ما سبق أن الانقطاعات يمكن أن تحدث بشكل متكرر لأسباب عديدة مختلفة لم نفكر بها، ولذا الحل الوحيد الأمثل للتعامل بفاعلية مع احتمالات الانقطاع المتنوعة هو وضع خطط شاملة لاستمرارية الأعمال في كل موقع، وقد يكون هذا الحل فعالاً في التغلب على أي انقطاع للأعمال بغض النظر عن أسبابه.

» الفوائد الأساسية لتطبيق إدارة استمرارية الأعمال هي:

» الحد من الانقطاعات

» الحد من التأثير السلبي على المرافق والأصول أو القضاء عليه تمامًا

» الحفاظ على السمعة وزيادة ثقة العملاء والمجتمع » رفع معنويات الموظفين

» توفير التكاليف التي تتحملها المؤسسة

» الالتزام بالجداول الزمنية المتفق عليها مسبقًا أو إطالتها (هدف وقت الاسترجاع RTO والحد الأقصى المسموح به للانقطاع MAO)

» تجنب الدعاوى القضائية والمطالبات والخصومات المحتملة

يمكن للمؤسسات التي تخطط للبدء في تطبيق إدارة استمرارية الأعمال أن تعتبر الفوائد السابقة بعض من الدوافع الرئيسية لتطبيقها، ومن الدوافع الرئيسية لتطبيق إدارة استمرارية الأعمال في الإمارات العربية المتحدة الالتزام بمعيار إدارة استمرارية الأعمال (AE/HSC/7000) الخاص بها، والالتزام بالمعيار العالمي الأول في مجال إدارة استمرارية الأعمال (ISO22301)

ميزانية إدارة استمرارية الأعمال ومواردها

- تدرك المؤسسات المدارة بمهنية جيدًا أن تنفيذ أي مبادرة يتطلب ميزانية معقولة، وينطبق ذلك أيضًا على برامج إدارة استمرارية الأعمال، والجدير بالذكر أن معظم المؤسسات المشاركة في هذه الدراسة لديها ميزانية منفصلة مخصصة لإدارة استمرارية الأعمال، مما يدل على زيادة الإقرار بالحاجة إلى إدارة فعالة لاستمرارية الأعمال وليس إدارة شكلية لها.

- يتراوح حجم استثمارات 45% من المستجيبين ما بين 100,000 إلى 500,000 دولار أمريكي لتنفيذ برنامج إدارة استمرارية الأعمال الخاص بهم ودعمه، وذلك وفقًا لبيانات الدراسة، كما ذكر 59% منهم أن حجم الميزانية الخاصة بهم لإدارة استمرارية الأعمال يزيد على 100,000 دولار أمريكي، وأشار 32% إلى ميزانية تبلغ أكثر من 250,000 دولار أمريكي، وخصص 11% ميزانية تزيد على 1 مليون دولار أمريكي (تتضمن هذه النسبة صناعات مثل الأنشطة المصرفية والنفط والغاز والتجارة الإلكترونية والاتصالات والحكومة).

- فيما يتعلق بإنفاق إدارة استمرارية الأعمال، فإن معظم الأموال تلزم للبنية التحتية الخاصة بالتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات مثل المواقع والمقرات والبرامج البديلة والتراخيص المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وما إلى ذلك، ولكن المؤسسات التي تمتلك بالفعل بنية تحتية احتياطية للتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات ومباني بديلة للعمل قد لا تحتاج على الأرجح لاستثمار الكثير من المال لتفعيل القدرة الشاملة لإدارة استمرارية الأعمال عبر المؤسسة، ويمكن كذلك للمؤسسات التي لا تمتلك بنية تحتية احتياطية للتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات أو مقرات بديلة في الموقع أن تُفعّل تلك القدرة عن طريق مزودي خدمات متخصصين ومؤهلين مقابل تكاليف بسيطة لتقديمها في المقرات، مما يتيح

للمؤسسات فرصة الحصول على هذا الخيار البديل في بلد مختلف في المنطقة أو خارجها، مما يؤدي إلى التغلب على المخاطر القطرية.

- فيما يلي العناصر الرئيسية التي تشكل ميزانية إدارة استمرارية الأعمال، علمًا بأن النسب المئوية في الأقواس تشير إلى نسبة المشاركين الذين وضعوا ميزانية لهذه الأنشطة:

  - البنية التحتية والمقرات والبرامج والتراخيص الخاصة بالتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات (47%)
  - نظم الإعلام والاتصالات الخاصة بالأزمات (23%)
  - الأدوات الآلية والبرامج (22%)
  - أنشطة ممارسة إدارة استمرارية الأعمال ومفاهيم التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات والتدريب عليها وزيادة الوعي بها وترسيخها عبر المؤسسة (37%)
  - موظفو إدارة استمرارية الأعمال يعملون بدوام كامل ومتخصصون ولديهم خبرة في ذلك المجال (34%)
  - مستشارون ومتعهدون لديهم خبرة مسبقة وسجل حافل في مجال إدارة استمرارية الأعمال (32%)
  - المحافظة على مراكز القيادة ومراكز عمليات الطوارئ (29%)

- توضح نتائج الدراسة أن المؤسسات الآن تعي أهمية التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات الفعال في حال حدوث انقطاعات في الأعمال، ويعد ذلك مؤشر جيد ومنطقي إلى حد كبير، حيث إن تكنولوجيا المعلومات تعتبر داعم استراتيجي للأعمال، وقد يتوقف عمل المؤسسات بالكامل إذا حدث خلل في نظم تكنولوجيا المعلومات لديها لوقت طويل. 73% من المشاركين لديهم نظم للتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات في الموقع، في حين 22% منهم يدرسون تطبيقها، و89% من الذين لديهم نظم للتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات في الموقع طبقوا حلولاً للتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات في الموقع، مما يوضح أن حلول التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات تُعد عنصر أساسي لتطبيق التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال حيث تم تخصيص 25% من المشاركين الذين لديهم ميزانيات والذين يستخدمون أدوات مؤتمتة للإخطارات والتواصل في الأزمات أو الذين يخططون للقيام بذلك، وفي الواقع، تستخدم الآن مجموعة من المؤسسات أدوات الإخطار المؤتمتة ليس فقط خلال الكوارث وحلول استمرارية الأعمال ولكن أيضًا خلال الاتصالات المنتظمة لجميع الموظفين في مجال الأعمال بشكلٍ معتاد، ويرجع ذلك لأن المؤسسات في الشرق الأوسط الآن تعي جيدًا أن الأدوات المؤتمتة توفر مزايا هائلة خلال عمليات الإخطارات التقليدية واليدوية مثل الموثوقية والانسجام والتحكم وإعداد التقارير، بالإضافة إلى ذلك، عادةً ما تكون أدوات الإخطار المؤتمتة قادرة على بدء الإرسال على الفور كما تضمن سرعة فائقة الجودة للجدول الزمني للنقل مع المحافظة على الحد الأدنى لغربلة الرسائل، ويمكن إرسال هذه الرسائل من خلال قنوات اتصال متعددة مثل الرسائل النصية/الرسائل القصيرة ورسائل البريد الإلكتروني والاتصال الصوتي/الرسائل المسجلة وما إلى ذلك، ويعمل الإرسال طوال اليوم وسبعة أيام في الأسبوع طوال الليل والنهار وفقًا لمتطلبات المؤسسة المتفق عليها، كما تتمتع هذه الأدوات بإمكانية البرمجة المسبقة لعدد من المحاولات التلقائية لعمليات الاتصال غير الناجحة كما يمكنها تقديم تقارير على نحوٍ سريع لأغراض التتبع السريع ومراقبة فاعلية الأنشطة وفحصها، حيث يُتاح الآن عدد من أدوات الإخطار في الشرق الأوسط.

- وبالمثل، فقد عمل 52% من المشاركين إما على استخدام الأدوات المؤتمتة بالفعل لإدارة نظام إدارة استمرارية الأعمال والمحافظة عليه، أو التخطيط لتقييم الأدوات الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال مع العزم على تنفيذها، علاوة على توفير أداة إدارة استمرارية الأعمال لعمليات يدوية فهي دائمًا ما توفر رسائل تذكير محددة الوقت وتُحسّن ثغرات الاستعداد تلقائيًا والأمور المفتوحة/المخاطر/التهديدات كما تعمل على تجنب التضارب والتكرار وتقليل المجهودات المبذولة من خلال إتاحة تحديث التغييرات وذلك من خلال العديد من المستندات على نحوٍ متسق وسريع وتسهيل ملكية

نظام إدارة استمرارية الأعمال من خلال مستخدمي القسم الفرديين علاوة على السماح لهم بالتفاوض مع فريق إدارة استمرارية الأعمال مع الصيانة والتحسين المستمر لنظام إدارة استمرارية الأعمال الخاص بالقسم.

- حيث يُعد إدارة استمرارية الأعمال نظامًا جديدًا إلى حدٍ ما في الشرق الأوسط، يوضح المشاركين أن هناك أمورًا هامة لضمان تنفيذ برنامج إدارة استمرارية الأعمال على نحوٍ فعال مثل إيلاء أنشطة معينة لمزودي الخدمة الخارجيين المتخصصين الذين أنجزوا هذه الأنشطة من قبل ولديهم سجل حافل لعمليات تسليم مرضية، حيث توضح النسب المئوية بين الأقواس نسبة المشاركين الذين يخططون لإيلاء هذه الأنشطة إلى مزودي الخدمة الخارجيين المتخصصين، وهذه المجالات كالتالي:
  - » تعزيز خطط التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات (30%)
  - » التدريب على إدارة استمرارية الأعمال والتوعية بالإدارة العليا (31%)
  - » تحديد الثغرات فيما يتعلق بالاستعداد (29% ISO22301)
  - » التدريب على إدارة الأزمات (27%)
  - » تعزيز تحليل تأثير العمل (22%)
  - » تعزيز برنامج المساعدة على التعافي (21%)
  - » تعزيز خطة استمرارية العمل (19%)

- فيما يتعلق بالمؤسسات التي ليس لديها بنية تحتية خاصة بها للتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات، هناك خيارات متعددة يقدمها مزودي الخدمة في منطقة الشرق الأوسط، حيث يوفر مزودي الخدمة مواقع إضافية للتعافي من الكوارث من خلال مراكز البيانات عالمية المستوى وأحدث البُنى التحتية والعمليات الخاضعة للإدارة على أعلى مستوى، كما يقدم هؤلاء المزودين تعهدًا بخصوص التزامهم بالمعايير العالمية على نحوٍ نموذجي مثل ISO 9001 وISO 18001 وISO 20000 وISO 270001 و ISO22301/BS 25999 لإدارة استمرارية الأعمال، لذا يُعد "الإيجار" خيارًا جيدًا وفعالاً من حيث التكلفة فيما يتعلق بهؤلاء الذين لا يرغبون في "بناء" بنيتهم التحتية الإضافية لتكنولوجيا المعلومات.

- وبالمثل، يقدم العديد من مزودي الخدمة المتخصصين خيارات للاشتراك في التعافي من منطقة العمل (WAR) والنُسَخ الاحتياطية التي تُستخدم عندما تواجه المؤسسة مشكلة في العمل، ويمكن إتاحة تلك النُسَخ للاستخدام المخصص/الاستخدام المشترك، وفيما يتعلق بالمؤسسات التي تفضل النُسخ المخصصة، قد تكون التكلفة أعلى من النسخ المشتركة، ويمكن لمزودي الخدمة الآخرين تقديم مزايا وفورات الحجم نظرًا لأن المؤسسات يمكنها الاشتراك في عدد من النُسَخ التي تحتاجها، علاوةً على بناء بنية تحتية متطورة بالكامل، وهناك أيضًا عدد من مزودي الخدمة بمنطقة الشرق الأوسط الذين يوفرون بنية تحتية عالمية المستوى وعمليات خاضعة للإدارة على أعلى مستوى على أساس الربط والتشغيل.

الشهادات وتدريب العاملين

- فيما يتعلق ببناء الكفاءات والمسارات المهنية، من الواضح أن المؤسسات الجادة بخصوص الاستعداد لإدارة استمرارية الأعمال الخاصة بها ترى التدريب المهني لإدارة استمرارية الأعمال كأحد طرق تعزيز المعرفة عند فريق العمل الذي يعتمد على إدارة استمرارية الأعمال وذلك لتمكينهم من القيام بالمهام بكفاءة ومواصلة الدعم المستمر لتحسين إدارة استمرارية الأعمال.

- وقد شهدت السنوات الماضية ازديادًا في التدريب الرسمي على إدارة استمرارية الأعمال، وفيما يتعلق بهؤلاء الذين دربوا فريق عملهم على إدارة استمرارية الأعمال/التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات/إدارة الأزمات، عمل 18% من هؤلاء على تدريب موظفيهم، وبالتالي تضمين هذه المفاهيم في جميع أنحاء المؤسسة، كما أكد ثلث المشاركين

على أن 10% على الأقل من الموظفين الذين اشتركوا في برنامج إدارة استمرارية الأعمال قد تلقوا تدريبًا رسميًا على إدارة استمرارية الأعمال أو شهادة بذلك.

- وقد عملت مؤسسات 42% من المشاركين على تخصيص ميزانيات لإدارة استمرارية الأعمال كل عام للتدريب والصيانة والتحسين، وبالفعل، وضعت بعض المؤسسات في الشرق الأوسط برنامجًا تدريبيًا منظمًا لتشغيل سلسلة من 5-10 ورش عمل لتعزيز إدارة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات والاستجابة في حالات الطوارئ ومهارات التواصل في الأزمات ضمن فريقهم الخاص بإدارة استمرارية الأعمال (أكثر من 700-800 فريق عمل)، كما وضعت بعض المؤسسات الأخرى في الشرق الأوسط، التي لا ترغب في الوصول إلى حل وسط فيما يتعلق بالاستعداد لإدارة استمرارية الأعمال (عادةً هؤلاء الذين يعتزمون وضع إدارة رفيعة المستوى لاستمرارية الأعمال) برامجًا لتدريب 100% من فريق العمل الخاص بهم على إدارة استمرارية الأعمال (2000 + الموظفين)، ومن المثير للاهتمام أن نلاحظ أن معظم الشركات التي تمتلك مهنيين مدربين على إدارة استمرارية الأعمال قد واجهت الحد الأدنى من التأثير على المنشآت أو الأصول أو لبّت أهداف الوقت اللازم للتعافي أو تخطته عندما واجهتها المشكلات، وعلى العكس من ذلك، ينبغي الإشارة إلى أن المؤسسات التي لم تخصص ميزانيات لتدريب فريق عملها على إدارة استمرارية الأعمال قد لا تتمكن من تحقيق مستويات الاستعداد لإدارة استمرارية الأعمال على نحوٍ مستمر والتي ترغب في الوصول إليها بالفعل، مما قد يؤدي إلى خسائر مالية واستياء العملاء وخسارة السمعة/الحصة السوقية.

- تُعد أكثر الشهادات قيمةً وأهميةً تلك الصادرة من معهد استمرارية الأعمال من بين شهادات إدارة استمرارية الأعمال - مثل MBCI/CBCI/AMBCI (60%)، نظرًا لحقيقة أن تكنولوجيا المعلومات تمثل عنصرًا أساسيًا لنظام إدارة استمرارية الأعمال الخاص بأي مؤسسة، حصل 33% من المشاركين على شهادات في التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات، خاصةً مهنيو تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى المستخدمين الذين يحتاجون إلى وضع توقعات للتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات كي تحققها المؤسسة، كما أعرب المشاركون عن رغبتهم في الحصول على شهادة في إدارة الأزمات بنسبة (27%) مصحوبين بحقيقة أن إدارة الأزمات عادةً ما تفشل قبل تفعيل استمرارية الأعمال، وأعرب 43% عن عزمهم للحصول على شهادة في مراجعة إدارة استمرارية الأعمال.

- وأوضح 26% من المشاركين أن فريق إدارة استمرارية العمال يقدم تقاريره مباشرةً إلى مكتب الرئيس التنفيذي، وقال 23% أن ذلك جزءًا من فريق تكنولوجيا المعلومات كما قال 22% أن فريق إدارة استمرارية الأعمال جزءًا من الفريق التشغيلي/فريق إدارة المخاطر وفي حالات أخرى فإن ذلك جزءًا من فرق الجودة/حماية المعلومات/المالية، ولا يوجد ممارسة جيدة ليكون فريق إدارة استمرارية العمال جزء منها, فما يهم هو وجود أحد كبار ممثلي الإدارة ليكون مسؤول عن نجاح مبادرة إدارة استمرارية الأعمال في المنظمة, كما يجب أن يكون لدى فريق إدارة استمرارية الأعمال منظور شامل وأن يكون لديه القدرة على تقدير جميع العوامل المرتبطة بالمرونة في كل المنظمة بحيث لا تشمل تكنولوجيا المعلومات فقط بل أيضًا المرافق والبنية التحتية والأفراد والعمليات ومزودي الخدمة وسلسلة التوريد والخدمات.

- أكد 26% من المشاركين على عدم وجود فريق مخصص لإدارة استمرارية الأعمال في منظماتهم, وذلك حيث أن رؤساء إدارة استمرارية الأعمال في مثل هذه المنظمات يديروا إدارة استمرارية الأعمال بجانب مهامهم الأخرى, وذلك يقلل من التركيز لذلك يجب على الكثير من مثل هذه المنظمات التأهيل للقيام بالتنفيذ التدريجي الشامل, وعلى عكس ذلك فأن المنظمات التي تريد تنفيذ إدارة استمرارية أعمال فعالة تفضل تعيين فريق متخصص لإدارة استمرارية الأعمال وتدريب الأعضاء بحيث يحققوا الاستفادة من أفضل الممارسات لتأهيل الفريق بأقصى سرعة.

تأثير برنامج إدارة استمرارية الأعمال ونضجه

- لقد وضع أكثر من 91% سياسات وخطط إدارة استمرارية الأعمال (64%) أو مازالوا ينظروا في إصدارها (27%) فهذه المنظمات أدركت أهمية إصدار هذه السياسة كخطوة أولى حاسمة للتوضيح في كل المنظمة أن الإدارة تتوقع منهم الدعم الكامل لمبادرة إدارة استمرارية الأعمال وممارستها كما هو موضح بالقواعد والمسؤوليات, وتتضمن سياسة إدارة استمرارية الأعمال تفسير هذه العملية على مستوى عال كما يتناسب مع المنظمة ومثلها مثل جميع السياسات كما أن امتثال جميع الموظفين لها يعد إجباريًا وليس اختياريًا.

- تم تقييم 11% من المشاركين على استعدادهم لإدارة استمرارية الأعمال بالامتياز و25% بجيد جدًا, وهذه إشارة إلى نضج هذه المؤسسات وإدراكهم لقوة إدارة استمرارية الأعمال وأنها تعد الطريق إلى التطور المستمر وأن دائمًا هناك فرصة للتطور, وهذا بالضبط ما تساعد علية المعايير مثل ISO 22301 فيجب على المنظمة تنفيذ برنامج التطور المستمر في نظام إدارة استمرارية الأعمال حتى تمتثل للمعايير.

- قيم 56% من المشاركين استعداد منظماتهم للتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات في المتوسط أو تحت المتوسط وقيم 64% استعداد إدارة استمرارية الأعمال في المتوسط أو تحت المتوسط كما قيم 66% من المنظمات استعدادهم لإدارة الأزمات في المتوسط أو تحت المتوسط.

من الجدير بالاهتمام أن مستويات التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات أعلى من إدارة استمرارية الأعمال وهذا يوضح أن المنظمات كانت تؤكد على قوة تكنولوجيا المعلومات في الماضي وذلك قبل قوة إدارة استمرارية الأعمال (على سبيل المثال مرونة المرافق والأفراد والبنية التحتية وسلسلة التوريد والخدمات إلى آخره), فالترتيب الصحيح لتنفيذ المرونة غير ضروري, كما تتطلب قدرة تكنولوجيا المعلومات المزيد من التخطيط والاستثمار بحيث تكون أكثر سهولة وسرعة لتنفيذ المرونة في إدارة استمرارية الأعمال , وعلى الرغم من ذلك يجب إدراك أنه لا يمكن تحقيق المرونة الكاملة لإدارة استمرارية الأعمال بدون وجود مستوى عال من المرونة في تكنولوجيا المعلومات, وبذلك يكون كل من إدارة استمرارية الأعمال والتعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات أمر حاسم يجب تنفيذه في أي مؤسسة.

- توضح بيانات الاستبيان أن المنظمات التي تتمتع بإدارة نشطة تدعم مبادرة إدارة استمرارية الأعمال وهذا يجعلها قادرة على إظهار فاعلية لنظام إدارة استمرارية الأعمال, بعض الطرق التي تدعمها الإدارة العليا في مبادرة إدارة استمرارية الأعمال في هذه المنظمات هي:
  - تخصيص ميزانية للتدريب على إدارة استمرارية الأعمال كل عام والصيانة والتطوير
  - ضمان تعزيز إدارة استمرارية الأعمال بأشخاص يتمتعون بالكفاءة
  - مشاركة المدير التنفيذي في إدارة استمرارية الأعمال واختبار إدارة الأزمات
  - إغلاق الفجوة والتطوير المستمر لنظم إدارة استمرارية الأعمال
  - يتواجد المدير التنفيذي في مراجعة الإدارة لإدارة استمرارية الأعمال مرة كل ستة أشهر على الأقل (أو أكثر تكرارًا)
  - إرسال سياسة إدارة استمرارية الأعمال لجميع الموظفين عبر البريد الإلكتروني للمدير التنفيذي
  - عرض سياسة إدارة استمرارية الأعمال بشكل بارز في المكتب والأماكن التي ترتفع فيها حركة المرور
  - الرجوع المنتظم لإدارة استمرارية الأعمال في خطب المدير التنفيذي والعروض التقديمية له

- يتضح الاتجاه العام في الحاجة إلى ضمان مرونة المزود والمورد, فهذا اتجاه مُرحب به لأنه حيث يتعامل مزودي الخدمة مباشرة مع العديد من العملاء فهذا يعزز من جميع مستويات مرونة إدارة استمرارية الأعمال وزيادة المعرفة بها مما يؤدي إلى جعل عملائهم أكثر مرونة مما يعود بالفائدة على منطقة الشرق الأوسط ككل, ومن بعض أمثلة مشاركة المزودين الآتي:
  - مشاركة توقعات إدارة استمرارية الأعمال مع مزودين الشركة
  - مراجعة خطة إدارة استمرارية الأعمال الخاصة بالمزودين واستعراضها
  - مشاركة خطط استمرارية أعمال المنظمة وسياسات إدارة استمرارية الأعمال مع المزودين
  - إشراك المزودين في إدارة استمرارية أعمال الشركة واختبار الأزمات وتجريبها
  - زيادة وعي مزودين الشركة وتدريبهم على إدارة استمرارية الأعمال

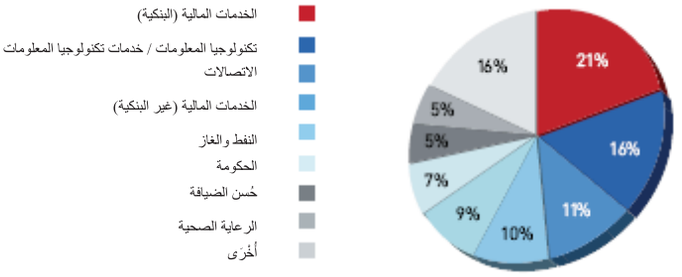
- بدء مراجعة إجراءات إدارة استمرارية الأعمال هو عبارة عن انعكاس لنضج المنظمات في الشرق الأوسط, وذلك بسبب تنفيذ نظام إدارة استمرارية الأعمال فهذه المنظمات تعمل على الحفاظ على نظام إدارة استمرارية الأعمال وعمليات التطور, ولذلك تعد مراجعة نظام إدارة استمرارية الأعمال عنصر ضروري, فالمراجعة الجيدة لنظام إدارة استمرارية الأعمال يعمل على تقييم الأمتثال إلى سياسات وإجراءات التي وضعتها الإدارة كما يوضح حالات عدم الامتثال إذا وجدت, وتطلب بعض المنظمات من فرق المراجعة أن تقوم بدور فعال في توضيح فرص تطور نظام إدارة استمرارية الأعمال, وتخدم المراجعة الفعالة إدارة استمرارية الأعمال وتجعل نظام إدارة استمرارية الأعمال بالمنظمات أكثر نشاطًا.

  يستخدم 25% من المشاركين المراجعين المدربين داخليًا لإدارة استمرارية الأعمال لمراجعة برنامجها, كما يستعين 25% آخرون بمراجعين متخصصين لمنظمة إدارة استمرارية الأعمال من الخارج, في حين يستخدم الباقي موظفين لضمان الجودة وأمن المعلومات ومراجعة حسابات الشركات في مراجعة نظام إدارة استمرارية الأعمال, فهذا يمثل فرصة لتحسين المنظمات التي تحتاج إلى ذلك, ففي المواقف المثالية تقوم المنظمات الكبرى التي لديها قوى عاملة كبيرة بمراجعة إدارة استمرارية الأعمال بواسطة موظفيها -وفريقها الوظيفي الذي يتضمن فريق إدارة استمرارية الأعمال الأساسي والمراجعين الداخليين ومنسقين قسم إدارة استمرارية الأعمال بالإضافة إلى خبراء بالشؤون الأخرى, ويتمتع هذا النهج بالعديد من المميزات فهو يساعد على فهم الموظفين لإدارة استمرارية الأعمال وتوجيه الأشخاص المتخصصين بإدارة استمرارية الأعمال كما يضع نصب عينيه أساليب التخطيط والمهنية الناجحة.

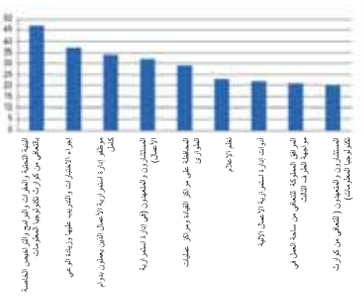
  السبب الوحيد لعدم إتباع هذا النهج هو الافتقار إلى الكفاءه في مراجعة إدارة استمرارية الأعمال – قد تخضع المنظمات التي ترغب في إتباع هذا النهج إلى التدريب في ورش عمل مراجعة إدارة استمرارية الأعمال حتى يتفهم المشاركون في مراجعة نظام إدارة استمرارية الأعمال كيفية إجراء مراجعة فعالة لإدارة استمرارية الأعمال مقدمًا.

4. الرسم البياني والتحليل

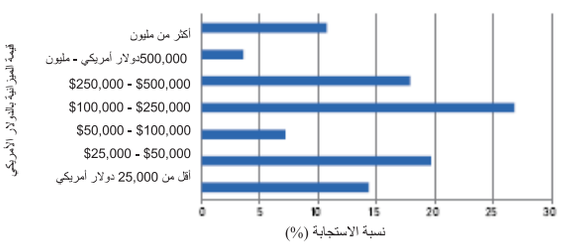
الصناعة



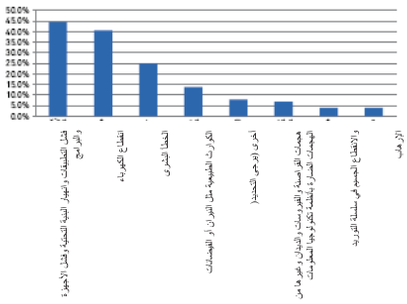
الاعتماد بالموازنة



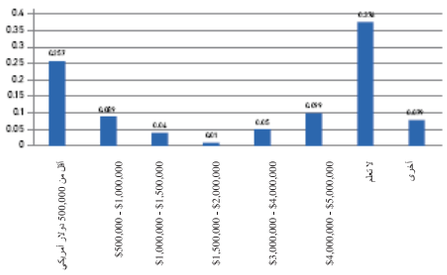
قيمة الميزانية بالدولار الأمريكي



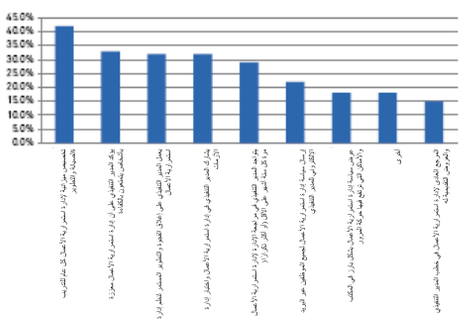
التوزيع في عام 2012



القيمة الإجمالية للتأثير (بالدولار الأمريكي) بسبب التوزيع



التعليق بخصوص برنامج إدارة استمرارية الأعمال



5. معلومات عن إي هوستينغ داتافورت

تعد إي هوستينغ داتافورت مزود رائد في تكنولوجيا المعلومات الموجهة وخدمات البنية التحتية السحابية كما أنها شركة فرعية مملوكة بالكامل لتيكوم انفستمنت (جزء من دبي القابضة).

إننا نملك ثلاث مراكز معلومات من مستويات متعددة في الإمارات العربية المتحدة ونديرها, ويعد هذا من أعمدة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لدينا, ويؤكد إتباع النهج الذي يتمركز حول العملاء على حلول الهندسة المعمارية المتخصصة والخبرة الفنية العالمية والالتزام بالمعايير الدولية وأفضل الممارسات, فبهذا تنجح إي هوستينغ داتافورت في جذب المنظمات العالمية الرائدة والإبقاء عليها, كما أن هذه المنظمات تثق في كفاءات وقدرات توصيل الخدمة الخاصة بنا وتعتمد عليها.

يتضمن ملف الخدمات الخاص بنا التالي:

- الاستضافة الموجهة
- خدمات البنية التحتية السحابية
- السحب الخاصة
- السحب العامة
- المشاركة في الموقع (رفوف وأقفاص)
- إدارة المشاركة في الموقع
- التعافي من الكوارث واستمرارية الأعمال
- مواقع التعافي من الكوارث
- حلول نسخ البيانات
- مراكز استمرارية الأعمال

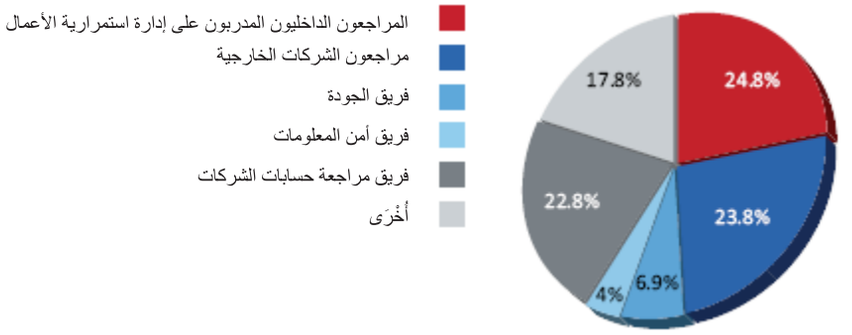
عملائنا عبارة عن مجموعة من المنظمات الرائدة مثل مركز دبي للسلع المتعددة ومدار القابضة واطلنطس وامكور فاسيليتيز سيرفس وآي إن جي انفستمنت مانجمنت ووزارة الأشغال العامة ومجموعة , جميرا وسوق دبي المالي ودنيا للتمويل وباناسونيك وبنك سوسيتيه جنرال والمنطقة الحرة بمطار دبي ومركز دبي التجاري العالمي وخليج تايمز وأكثر من ذلك.

تقدم إي هوستينغ داتافورت عمليات خاضعة للإدارة و مكتب خدمة لدعم العملاء حول العالم على مدار اليوم في جميع أيام الأسبوع من خلال مراكز بيانات عالمية المستوى وأحدث بنية تحتية, كما نقدم أفضل اتفاقيات لمستوى الخدمة وضمان وقت التشغيل والتواجد, بالإضافة إلى استمرار الاعتمادات في الضمانات وأفضل الممارسات, فأننا من ضمن أقل مزودين الخدمة في العالم الذين حصلوا على شهادات مرموقة مثل ISO9001 وISO20000 وISO14001 وISO14001 وISO18000 وBS25999 وITIL.

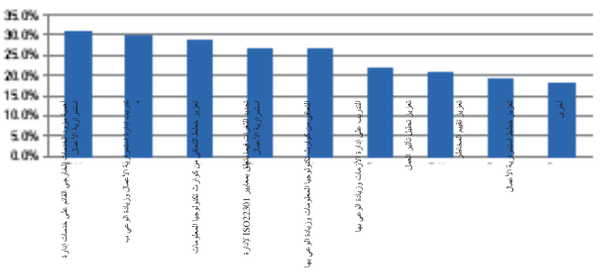
إننا نتمتع بشبكة واسعة من الشركاء في مجال التكنولوجيا الإستراتيجية مثل VMware وCisco وHP وIBM وDell وMicrosoft وDouble-Take Software وRapid7 وKaspersky وCommvault وSymantec Veritas وRed Hat وQ1 Labs وJuniper.

تلقت إي هوستينغ داتافورت بفخر جوائز متميزة مثل جائزة أفضل مزود للخدمات المُدارة لهذا العام للستة أعوام الماضية.

مراجعة برنامج إدارة استمرارية الأعمال



أهمية مزود الخدمات الخارجي القائم على خدمات إدارة استمرارية الأعمال



6. معلومات عن كونتنيوتي آند ريزيلينس

إدراج كونتنيوتي آند ريزيلينس في الإمارات العربية المتحدة يجلها منظمة مملوكة للإمارات العربية المتحدة بنسبة 100% فهي تعمل في مجموعة من التخصصات المهنية والتي من ضمنها الآتي:

- مراقبة المخاطر
- استمرارية الأعمال
- تكنولوجيا المعلومات الخضراء
- إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- الجودة
- إدارة الأزمات والتواصل في الأزمات
- التعافي من الكوارث
- أمن المعلومات
- إدارة المشروع

تساعد كونتنيوتي آند ريزيلينس المنظمات على تنفيذ معايير الشركات في هذه المجالات والتوافق معها مثل ISO 27001 وISO 22301 وISO 9001 وISO 14001 وما إلى ذلك, كما أن فكونتنيوتي آند ريزيلينس نفسها مُصدق عليها من قبل 22301 لعملياتها الخلفية مما يجعلها مزودة خدمات إدارة استمرارية الأعمال الوحيدة في المنطقة التي تمارس ما تعظ به.

تعد كونتنيوتي آند ريزيلينس شريك تدريب مرخص لمعهد استمرارية الأعمال في المملكة المتحدة (www.thebci. org) ولمعهد تشارترد لتكنولوجيا المعلومات www.bcs.org). فمهمة كونتنيوتي آند ريزيلينس هي تعزيز المحترفين ومدهم بالمهارات المناسبة والمعرفة وذلك لمساعدتهم في تقوية أنظمة الإدارة الخاصة بهم وتحسين التفوق التشغيلي في العمليات التجارية, وذلك عن طريق الآتي:

- التقييم
- التدريب
- الاستشارات (التنفيذ/ الاستشارة/ الاختبار)
- المراجعة والتأمين
- الشهادات المهنية

وبخلاف الخدمات المذكورة أعلاه، تساعد كونتنيوتي آند ريزيلينس أيضًا على تحسين الرؤية والمعرفة في مجالات عملها، وذلك عن طريق:

- تنظيم ندوات وجلسات عبر الإنترنت للمتخصصين
- المشاركة في المؤتمرات كمتحدثين وأصحاب معرفة
- نشر المقالات، والأبحاث والدراسات التقنية
- تنظيم جلسات داخلية مجانية عبر الإنترنت للشركات، وذلك حسب الطلب

أجرى مستشارو ومدربو كونتنيوتي آند ريزيلينس عددًا من المهام للمنظّمات المُقامة في كلٍ من الهند والولايات المتحدة الأمريكية وكندا والمملكة المتحدة وأوروبا وأفريقيا والشرق الأوسط، متضمّنة بعضها المُقامة في موريشيوس ودبي وأبو ظبي والبحرين والمملكة العربية السعودية ومصر وعمان وإيران، فلدى الشركة خبرة ومعرفة هائلة في مجالي الاستشارة والتدريب لمجموعة كبيرة بقطاعات الصناعة كالأعمال المصرفية، والتأمين، والوساطة المالية، وأسواق رأس المال، والاتصالات، والتصنيع، والخطوط الجوية، والنفط والغاز، والدوائر الحكومية، والسلع الاستهلاكية سريعة التداول، وما إلى ذلك، حيث تؤهلها الخبرة المشتركة لمستشاريها الذين تفوق خبرتهم 100 عام لامتلاك القدرة والثقة لتنفيذ ممارسات وأطر عالمية بسرعة وفعالية لعملائها، وذلك في سياق صناعاتها وثقافاتها الخاصة.

7. معهد استمرارية الأعمال

تم تأسيسها عام 1994 كما أن معهد استمرارية الأعمال به حوالي 8,000 عضو في أكثر من 100 دولة ويعمل في حوالي 3,000 منظمة في القطاعات الخاصة والعامة والثالثة, ويجعل هذا عضوية معهد استمرارية الأعمال هي الرائدة في العالم والمنظمات المُصدق عليها لاستمرارية الأعمال المهنية عالمية.

يقدم معهد استمرارية الأعمال مجموعة كبيرة من مصادر الأعمال المهنية المهتمة برفع مستويات المرونة مع المنظمات أو التفكير في استمرارية الأعمال, كما يقدم شركاء معهد استمرارية الأعمال, من خلال عضوية الشركة, للمنظمات فرصة العمل مع المعهد لتعزيز أفضل ممارسة في استمرارية الأعمال ورفع ملف الشركة في ساحة استمرارية الأعمال العالمية, وتبلغ مشاركة الشركة في معهد استمرارية الأعمال حوالي 120 مشترك عالميًا.

يسعى معهد استمرارية الأعمال إلى تعزيز إقرار ممارسة استمرارية الأعمال عالميًا وتسهيله, وذلك عن طريق الآتي:

- رفع معايير استمرارية الأعمال
- القيام بالبحث الصناعي
- الحث على قيادة الفكر في استمرارية الأعمال
- تسهيل مشاركة أفضل الممارسات في استمرارية الأعمال
- تدريب استمرارية الأعمال المهنية والتصديق عليها
- رفع قيمة مهنة استمرارية الأعمال
- تطوير دراسة جدوى استمرارية الأعمال

تفاصيل الاتصال:

معهد استمرارية الأعمال
10 ساوثفيو بارك شارع
مارساك، كافيرشام
RG4 5AF
المملكة المتحدة

هاتف: +44 118 947 8215
بريد إلكتروني: bci @th ebci .org
الموقع الإلكتروني: www.thebci.org
حساب تويتر: @TheBCEye

8. معلومات عن دي إن في جي إل

تمت الموافقة على الدمج بين شركتي دي إن في وجي إل من قبل السلطات المعنية بالمنافسة في سبتمبر عام **2013**، واعتُمد اسم دي إن في جي إل منذ **12** سبتمبر **2013**، ويرتكز الدمج على استراتيجية عقلانية قوية ويستجيب لتحديات العولمة المتزايدة والتغير التكنولوجي السريع والحاجة إلى التنمية المستدامة، وسيستفيد عملاؤنا من زيادة الخدمات المطروحة وقاعدة الاختصاص العالمي فضلاً عن وجود واحدة من أكثف الشبكات.

دي إن في جي إل تمثّل:

- واحدة من الجهات المعتمدة الرائدة في العالم.
- كبرى شركات التصنيف البرية والبحرية في العالم ومستشار معترف به في مجال الصناعة البحرية.
- إحدى الشركات المزوّدة المستقلة والرائدة عالميًا لإدارة المخاطر والخدمات الاستشارية التقنية وخدمات التأمين الفني لصناعة النفط والغاز التي تمتد من المصب للمنبع.
- إحدى الشركات المزوّدة الرائدة عالميًا للاختبار ومنح الشهادات والخدمات الاستشارية للشركات بقيمة سلسلة الطاقة الكهربائية.
- إحدى الشركات المزوّدة الرائدة عالميًا في عالم البرمجيات لإدارة المخاطر وتحسين أداء الأصول في مجال الطاقة والتشغيل والصناعة البحرية.
- شركةً تضم ما يقرب من **16.000** موظف في **300** موقع بأكثر من **100** دولة ولديها عوائد تبلغ **2.500** مليون يورو سنويًا.

نبذة حول تأمين الأعمال

بفضل **70.000** شهادة تم إصدارها في أنحاء العالم؛ يمثّل اسمنا التزامًا بالغًا لدى العملاء بالأمان والجودة والاهتمام بالبيئة، فقد ظللنا لسنوات شريك الشهادة المفضل للعديد من شركات فورتشن **500**، فضلاً عن الشركات المتوسطة والصغيرة.

بفضل وجودنا المحلي واسع النطاق وخبرتنا العالمية الموحدة في كافة المجالات الصناعية والكفاءة الفنية المعترف بها، فإننا نُعد الشريك المثالي للشركات في كافة القطاعات، فنحن نشارك عملاءنا لمساعدتهم على خلق قيمة عند تلبية احتياجات العالم الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

نحن نكفل، من خلال خدماتنا المختلفة في منح الشهادات والتحقق والتقييم والتدريب، أداء كافة المنظمات والمنتجات والعمالة والمرافق وسلاسل التوريد لدى عملائنا، كما أنه من خلال العمل مع الشركات في معظم الصناعات، وامتلاك بعض العلامات التجارية الرائدة في العالم، فإننا نُعد، من الناحية العملية، موجودين في كل مكان تقريبًا.

خدمات التأكيد الرئيسية لدينا هي:

- شهادة نظام إدارة - عقب إصدار أكثر من **70.000** شهادة.
- إدارة سلسلة التوريد - التغلب على الخطر في كافة الوصلات بدءًا من المواد الخام وحتى المنتج النهائي.
- ضمان المنتج - ضمان الوصول إلى الأسواق العالمية، ومنتجات أكثر استدامة.
- التحقق - ضمان الامتثال للقواعد واللوائح.
- التصديق على الأشخاص – خلق الثقة في الكفاءات الفردية.
- التدريب - لقضايا الجودة والسلامة والبيئة ومسؤولية الشركات.

نأخذ جودة وسلامة موظفينا وخدماتنا التي نقدمها لعملائنا على محمل الجد، حيث يرتكز هدف شركتنا على حماية الأرواح والممتلكات والبيئة، وهكذا، فإننا نتعاون مع عملائنا لمواجهة تحدياتهم اليوم، مع نظرة مستقبلية أبعد وأشمل، حيث تعتمد استراتيجيتنا على دمج "الاستدامة في كل ما نقوم به"، فمن خلال إحساسنا بالواقع من خلال الخدمات التي نقدمها اليوم والعمل الذي نضطلع به في المستقبل، نساهم في رؤية الشركة لمستقبل آمن ومستدام، كما نتواصل يوميًا مع العملاء حول العالم لبناء أداء أعمال مستدام وثقة لأصحاب المصلحة يقودها في ذلك وعدنا بالتركيز على مستقبلك.

تفاصيل الاتصال:

دي إن في جي إل تأمين الأعمال
BusinessAssurance.ME@dnv.com
هاتف: **+971 4 3526626**
فاكس رقم: **+971 4 3559433**

كلمة شُكر

نتوجه بكامل الشُكر والامتنان للمعهد الهندي للإدارة بكلكتا للمساعدة التي تلقيناها من قبله فيما يتعلق بهذه الدراسة، منوّهين في ذلك إلى الطلاب الثلاثة الذين ساعدونا في وضع الصيغة النهائية لاستبيان الدراسة، وهم:

- هيمانشو بيريوال
- برانام بوس
- غوث محي الدين

CONTINUITY & RESILIENCE

eHOSTING
DATAFORT