



## خطة استعادة الأعمال بعد الكوارث

### المحتويات

1. المقدمة
2. النظرة العامة
3. أنظمة النسخ الاحتياطي
4. المراقبة المستمرة
5. اعتبارات خاصة
6. عام
7. سجلات الشركة
8. تفعيل خطة استعادة الأعمال بعد الكوارث
9. إجراءات فريق خطة استعادة الأعمال بعد الكوارث

### 1. المقدمة

هدف خطة استعادة الأعمال بعد الكوارث (DRP) الخاصة بخدمات جلغامش المالية و/أو GFX للأوراق المالية و/أو الشركة (المشار إليها هنا بـ "الشركة") هو ضمان استمرارية العمل في حالة حدوث كارثة أو اضطرابات مادية للأعمال، بالإضافة إلى حماية بيانات الشركة.

تعتبر الشركة أن القدرة على استعادة وتشغيل أعمالها بما في ذلك دعم التكنولوجيا في حالة حدوث أزمة أو كارثة أمر ضروري للوفاء بالتزاماتها.

يتم تأكيد محتويات هذا المستند من قبل مجلس إدارة الشركة (المشار إليه هنا بـ "المجلس"). أي تغييرات أو تعديلات أو تحويلات على هذه الخطة سيتم مراجعتها ولن يتم الموافقة عليها إلا من قبل المجلس.

تحدد خطة استعادة الأعمال بعد الكوارث الخاصة بالشركة الأهداف التالية:

- تقليل الانقطاعات في العمليات العادية.
- الحد من نطاق الاضطراب والأضرار.
- تقليل التأثير الاقتصادي للانقطاع.
- إنشاء وسائل بديلة للتشغيل مسبقاً.
- تدريب الموظفين على إجراءات الطوارئ.
- توفير استعادة سلسلة وسريعة للخدمة.

## 2. النظرة العامة

الغرض من خطة استعادة الأعمال بعد الكوارث الخاصة بالشركة هو ضمان أنه في حالة حدوث اضطرابات مادية في الأعمال، تستأنف الشركة عملياتها مع أقل قدر من الانقطاع وبأكثر الطرق فعالية ممكنة. تغطي خطة استعادة الأعمال بعد الكوارث جميع الأنظمة والوظائف الضرورية للتشغيل الفعال للشركة.

يتم مراجعة واعتماد خطة استعادة الأعمال بعد الكوارث، بالإضافة إلى أي تغييرات و/أو تعديلات عليها، من قبل مجلس إدارة الشركة (المشار إليه هنا بـ "المجلس").

من بين أمور أخرى، ستقوم الشركة بالحفاظ على وتوفير المعلومات التالية لجميع الموظفين المعنيين ضمن إطار عمل خطة استعادة الأعمال بعد الكوارث:

- أعضاء المجلس/الموظفين الذين يجب الاتصال بهم فورًا في حالة الطوارئ مع معلومات الاتصال بهم في حالات الطوارئ؛ [معلومات الاتصال]
- معلومات الاتصال بجميع مزودي السيولة وغيرهم من الشركاء التجاريين الأساسيين للشركة؛ [معلومات الاتصال]

## 3. أنظمة النسخ الاحتياطي

تستخدم الشركة خادمًا احتياطيًا للتداول لضمان إمكانية استئناف العمليات في أقرب وقت ممكن في حالة فشل الخادم الرئيسي أو الحاجة إلى إيقافه.

تمتلك الشركة نظام نسخ احتياطي للبيانات يضمن النسخ الاحتياطي الكامل لجميع قواعد البيانات بشكل منتظم.

تضمن الشركة أيضًا وجود أنظمة احتياطية لمعالجة معاملات العملاء والاحتفاظ بالسجلات المتعلقة بحسابات العملاء. تشمل هذه الأنظمة الاحتياطية:

- إجراء التداول عبر الهاتف الذي يمكن العملاء من الاتصال بالشركة عبر الهاتف لتلقي معلومات حول حالة حساباتهم التجارية و/أو تقديم أوامر التداول للشركة.
- محطات عمل تمكن موظفي الشركة من الوصول المباشر إلى منصة التداول لكل مزود سيولة لتفتيش تعرض التداول و/أو تقديم أوامر التداول لهذا المزود.

ستقوم الشركة بمراقبة التطورات التكنولوجية للحفاظ على تحديث هذه الأنظمة في جميع الأوقات.

## 4. المراقبة المستمرة

تقوم الشركة بمراقبة عملياتها بشكل منهجي للكشف المبكر عن مختلف الحالات الطارئة. يتم الإشراف على هذه المراقبة من قبل إدارة إدارة المخاطر بالتعاون مع الإدارات الأخرى ذات الصلة (مثل تقنية المعلومات، الإدارة، والتداول). كلما أمكن، يتم استخدام أنظمة مراقبة وإشعارات برمجية في هذه العملية جنبًا إلى جنب مع إجراءات التفتيش اليدوي والمصالحة المنتظمة.

من بين الأمور الأخرى، تراقب الشركة بشكل مستمر ما يلي:

- أن الأنظمة التكنولوجية والمعدات المستخدمة في عمليات الشركة تعمل بشكل صحيح ولا تعاني من أي خلل أو تظهر علامات على تدهور الأداء.
- أن التغذية بالسيولة التي توفرها الشركة لعملائها تتوافق مع التجمع الكلي للسيولة المتاحة من مزودي السيولة.
- أن التعرض للسوق على جانب العميل يتوافق بالكامل مع التعرض للسوق على جانب مزودي السيولة.

تقوم وظيفة إدارة المخاطر في الشركة بتقييم إجراءات استمرارية الأعمال بشكل مستمر وتبادر بإجراء تعديلات و/أو تعديلات على هذه الإجراءات كلما تم تحديد مخاطر جديدة ذات صلة أو تم تطوير منهجيات جديدة وأكثر فعالية للتعامل مع المخاطر.

## 5. اعتبارات خاصة

الأوضاع المحتملة التي حددتها الشركة على أنها مخاطر تشغيلية رئيسية والإجراءات التي سيتم تنفيذها في حالة حدوث مثل هذه الأوضاع هي كما يلي:

إيقاف خادم التداول

في حالة الحاجة إلى إيقاف تشغيل معدات الخادم التي تعالج تدفق السيولة و/أو أوامر التداول للعملاء خلال ساعات التداول، أو تعطّلها أو حدوث خلل آخر:

1. يقوم موظفو الشركة بإخطار إدارة التداول (والتي يشار إليها فيما بعد بـ "الإدارة") وقسم تكنولوجيا المعلومات على الفور.
2. إذا كان من الضروري التبديل مؤقتًا لقبول أوامر العملاء فقط عبر الهاتف، تقوم الإدارة بإخطار جميع العملاء عبر البريد الإلكتروني و/أو إشعار عبر المنصة عبر الإنترنت بشأن هذا التبديل.
3. إذا كان من المناسب، يتم نشر هذا الإشعار أيضًا على موقع الشركة.
4. تواصل الإدارة قبول أوامر العملاء عبر الهاتف وتنفيذها من خلال وسائل تنفيذ بديلة تحتفظ بها الشركة.
5. يضمن قسم تكنولوجيا المعلومات أن يتم تشغيل الخادم الاحتياطي بشكل آمن وبأسرع وقت ممكن ويخطر الإدارة بأن الخادم الاحتياطي جاهز لمعالجة أوامر التداول.
6. تقوم الإدارة بتحويل معالجة أوامر تداول العملاء إلى الخادم الاحتياطي. وبعد ذلك، تخطر الإدارة العملاء (عبر البريد الإلكتروني والإشعار في المنصة عبر الإنترنت) بأن التداول قد تم استئنافه وتزيل إشعار التعليق في معالجة أوامر العملاء عبر الإنترنت من موقع الشركة.
7. يضمن قسم تكنولوجيا المعلومات أن يعود خادم التداول الرئيسي إلى الحالة التشغيلية.
8. يضمن قسم تكنولوجيا المعلومات والإدارة التزامن الصحيح للبيانات (بما في ذلك أرصدة التداول وتاريخ التداول) بين الخادم الرئيسي والخادم الاحتياطي لاستمرار معالجة أوامر العملاء بسلاسة.
9. عندما يكون الخادم الرئيسي جاهزًا للعودة إلى العمل، يقوم قسم تكنولوجيا المعلومات مع الإدارة بتنسيق العودة إلى معالجة أوامر التداول للعملاء على الخادم الرئيسي مع أقل قدر من التداخل في نشاط التداول للعملاء. وهذا يعني أنه عادة ما يتم إجراء التبديل إلى الخادم الرئيسي خلال ساعات إغلاق السوق.
10. سيقوم قسم تكنولوجيا المعلومات بإبقاء الإدارة على اطلاع على الأمور طوال هذه الإجراءات.

## تغذية الأسعار الخاطئة

في حالة اكتشاف الإدارة فروقاً بين تغذية الأسعار في منصة الشركة وحوض السيولة الإجمالي المتاح من مقدمي السيولة، أو انقطاع في تدفق تغذية الأسعار، يتم اتخاذ الإجراءات الفورية التالية:

1. تقوم الإدارة بإبلاغ قسم تكنولوجيا المعلومات بالمشكلة على الفور.
2. تقوم الإدارة بإبلاغ العملاء عبر البريد الإلكتروني وأدوات إشعار المنصة بالأخطاء في تغذية الأسعار.
3. إذا كان من الممكن حصر المشكلة في مقدم سيولة معين، يتم تعطيل التدفق من هذا مقدم السيولة بواسطة قسم تكنولوجيا المعلومات، وتتصل الإدارة بمقدم السيولة المعني لحل المشكلة في أسرع وقت ممكن.
4. إذا لم يتم حل المشكلة بسرعة، يقوم قسم تكنولوجيا المعلومات بالتنسيق مع الإدارة بتعطيل التداول في الأدوات المالية المتأثرة بالمشكلة.
5. تقوم الإدارة باتخاذ الإجراءات اللازمة لإعادة صفقات العملاء بناءً على تغذية الأسعار الخاطئة بطريقة غير تمييزية، مع أقل قدر ممكن من التداخل في عملية التداول للعملاء.
6. إذا كانت تغذية الأسعار الخاطئة تؤدي إلى تعرض السوق للشركة (على سبيل المثال، تم تنفيذ صفقة في نهاية مقدم السيولة، ولكن لم يتم تنفيذها في نهاية العميل)، يقوم قسم الإدارة باتخاذ الأنشطة اللازمة لإغلاق هذا التعرض للسوق في أقرب وقت ممكن من خلال وسائل تنفيذ بديلة (مثل وضع أوامر التداول مع مقدمي السيولة عبر الهاتف، إذا لزم الأمر).
7. بعد اتخاذ الإجراءات الفورية، سيرشرف مجلس الإدارة على حل المشكلة بشكل أكبر بالتعاون الوثيق مع الإدارة وقسم تكنولوجيا المعلومات. في جميع الأحوال، خلال عملية الحل، ستضمن الشركة 8: أن أي تعليق للتداول من خلال خدمات الشركة يكون بأقل قدر ممكن ويشمل أضيق نطاق ممكن من الأدوات المالية 9. أن يتم إبلاغ العملاء بشكل مناسب بأي تطورات في الوضع وأي قيود على قدرة الشركة على تقديم الخدمات لهم 10. أن تأخذ جميع الإجراءات التي تتخذها الشركة في الاعتبار حالة السوق، بما في ذلك تغذية الأسعار المقدمة من مقدمي السيولة.

## فروق في تعرض السوق

في حالة اكتشاف أي فرق بين التعرض التجاري الإجمالي على جانب العميل وذلك على جانب مقدم السيولة، يتم اتخاذ الإجراءات الفورية التالية:

1. تتحقق الإدارة من وجود هذا الفرق بالفعل.
2. تتحقق الإدارة مما إذا كان هذا الفرق ناتجاً عن 3: وجود عميل لديه مركز مفتوح غير مطابق لمقدمي السيولة 4. قيام مقدم السيولة بتخصيص مراكز تجارية لا تتطابق مع تعرض التداول للعملاء.
3. في الحالة المذكورة، تقوم الإدارة باتخاذ الخطوات اللازمة لتصفية (التراجع عن) تعرض التداول الخاطئ في حساب العميل (الحسابات) في النظام وإبلاغ العميل بهذه الإجراءات عبر البريد الإلكتروني، وإذا كان متاحاً، عبر إشعار المنصة.
4. في الحالة المذكورة أعلاه، تقوم الإدارة بـ 6.1: الاتصال بسرعة بمقدم السيولة للتحقق من أن المراكز التجارية قد تم فتحها بالفعل وأن مقدم السيولة لا يعترف بها فوراً كمراكز تم فتحها عن طريق الخطأ 6.2. التأكد من تسجيل هذا الاتصال أو، إذا لم يكن من الممكن تسجيله، يتم توثيقه من قبل الموظف الذي يجري هذا الاتصال على الفور بعد ذلك (مع قيام الموظف المعني بتوثيق صحة الوثيقة بتوقيعه) 6.3. إذا كانت الفرضيتان السابقتان صحيحتين، تقوم الإدارة بإغلاق المراكز التجارية المعنية مع مقدم السيولة في أسرع وقت ممكن (إذا كان ذلك ممكناً، في سياق نفس الاتصال) 6.4. إذا لم يكن من الممكن إغلاق المراكز التجارية مع مقدم السيولة حسب ما ذكر أعلاه، تقوم الإدارة بفتح مركز تحوطي في السوق مع مقدم سيولة آخر في أسرع وقت ممكن.

## 6. عام

بغض النظر عن تفاصيل الحدث، يُطلب من موظفي الشركة الالتزام بالمبادئ التالية عند التعامل مع أي حالة طارئة:

### الأولويات

عند التعامل مع أي طارئ، يجب مراعاة الأولويات التالية:

1. تقليل التوقف: يجب أن يكون وقت التوقف عن تقديم الخدمات بأقل قدر ممكن. يجب تقديم الخدمات على الأقل عبر التداول الهاتفي في أسرع وقت ممكن.
2. التعرض للسوق: يجب استبعاد أو تقليل حجم ومدى تعرض الشركة للسوق بقدر الإمكان. عند التعامل مع تعرض السوق الطارئ على حساب الشركة، يجب ألا يأخذ أي موظف في الاعتبار أداء التداول لهذا التعرض (الربح أو الخسارة)؛ يجب دائمًا التركيز على تقليل الحجم الزمني لهذا التعرض بقدر الإمكان. على سبيل المثال، يجب ألا يتردد الموظفون المسؤولون عن تغطية التعرض الطارئ في اتخاذ مثل هذه الإجراءات من أجل الحصول على أسعار أفضل أو توقع تحقيق أي أرباح لحساب الشركة.
3. تأثير العملاء: يجب تقليل العواقب المالية السلبية على عملاء الشركة إلى أدنى حد ممكن أثناء أي حالة طارئة. عند تنفيذ هذا المبدأ، يجب على الموظفين الالتزام بما يلي:

3.1. الأولوية الأولى هي ضمان أن تلتزم الشركة، بقدر الإمكان، بنموذج أعمالها ولا تتعرض للسوق على حسابها الخاص أو، عند حدوث مثل هذا التعرض بسبب الطارئ، يتم تصفيته في أسرع وقت ممكن.

3.2. يجب أن تكون الخسائر المالية الفعلية على حسابات العملاء لها الأولوية على أي أرباح غير محققة.

### الوقت هو الأساس

عند الالتزام بالمبادئ المذكورة أعلاه، الوقت هو الأساس. في حدود المعقول، يجب أن يكون السرعة في حل أي حالة طارئة لها الأولوية على محاولة الحصول على أفضل الظروف لهذا الحل، ويجب السعي أولاً إلى أسرع حل مؤقت للطوارئ. على سبيل المثال:

1. استعادة خدمات الشركة في وضع الطوارئ في فترة زمنية أقصر له الأولوية على استعادتها بالكامل في فترة زمنية أطول.
2. تصفية تعرض السوق الطارئ بأسعار السوق الحالية على الفور أفضل من تصفيته لاحقاً بأسعار قد تكون أكثر ملاءمة.

### فصل الصلاحيات

عند التعامل مع أي حالة طارئة، يجب أن تعمل الأقسام ضمن إطار اختصاصها ومسؤولياتها. يجب على الموظفين عدم محاولة التعامل مع أي مهام و/أو اتخاذ قرارات خارج نطاق اختصاص وظيفتهم/قسمهم، وبدلاً من ذلك يجب عليهم إحالة المسألة إلى الموظف/الموظفين ذوي الصلاحية المناسبة في أسرع وقت ممكن. لتحقيق ذلك، يتم توفير جهات الاتصال الطارئة لجميع الموظفين ذوي الصلة في جميع الأوقات كما هو مذكور أعلاه.

## 7. سجلات الشركة

يتم تخزين سجلات التداول التي تم إجراؤها على منصة التداول على خوادم داخلية للشركة. ستضمن الشركة أمانًا مستمرًا للبيانات المخزنة على الخوادم. سيتم تخزين أنظمة الشركة الرئيسية في Amazon AWS تستخدم الشركة بنية Amazon AWS التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتي تتماشى مع إرشادات الهيئة المصرفية الأوروبية بشأن الاستعانة بمصادر خارجية (<https://aws.amazon.com/blogs/security/aws-european-banking-authorityguidelineson-outsourcing/>). يتم نسخ الاحتياطي يوميًا عند إغلاق الأعمال ويتم تخزين نسخة مادية على خادم في موريشيوس ونسخة احتياطية في خدمة سحابية أخرى.

## 8. تنفيذ خطة استعادة الأعمال (DRP)

تقع على عاتق العملاء مسؤولية تحمل المخاطر وإمكانية الخسارة المالية الناجمة عن فشل أنظمة الشركة:

- فشل الأجهزة أو البرامج و/أو الاتصال بالإنترنت؛
- إعدادات خاطئة في محطة العمل؛
- فشل في التحديث؛
- تشغيل غير صحيح لمعدات العمل؛
- الجهل أو سوء فهم القواعد المعمول بها في دليل المستخدم.

يقر العميل بأنه قد تحدث صعوبات في التواصل مع ممثل الشركة خلال فترة الطلب القصوى. يقر العميل بأنه في ظل ظروف السوق غير الطبيعية، قد يزداد الوقت اللازم لتنفيذ تعليمات العميل.

## 9. إجراءات فريق استعادة الأعمال (DRP)

يكون فريق استعادة الأعمال مسؤولاً عن استعادة الأعمال - تحديد الضرر وتقييمه واستعادته.

يجب على فريق استعادة الأعمال زيارة المكتب/الفرع المتضرر شخصيًا، وإجراء التقييم الأولي لمدى الضرر أو التوقف الفني، وتقييم الوضع ووضع خطة استعادة لاحقة.

سيحدد فريق استعادة الأعمال مستوى الضرر وفقًا للجدول أدناه ويبلغه فورًا إلى مجلس الإدارة:

- ضرر بسيط:
  - الوقت المقدر للتوقف - أقل من يوم واحد؛
  - ضرر للأجهزة أو البرامج أو المعدات الميكانيكية أو المعدات الكهربائية، إلخ؛
  - يمكن إعادة تشغيل المعالجة في وقت قصير دون استدعاء خاص للموظفين.
- ضرر كبير:
  - الوقت المقدر للتوقف - من 2 إلى 6 أيام؛
  - ضرر كبير للأجهزة أو المنشآت؛
  - سيتم استدعاء فرق مختارة لاتخاذ إجراءات لاستعادة العمليات العادية.



- ضرر بالغ/كارثة:
  - الوقت المقدر للاستعادة – أكثر من أسبوع؛
  - ضرر واسع النطاق أو تدمير كامل لغرفة الكمبيوتر أو المنشأة؛
  - سيتم استدعاء الموظفين لتنفيذ خطة الطوارئ الخاصة بالشركة.

سيقوم عضو من فريق استعادة الأعمال بالاتصال بجميع الموظفين والمسؤولين في الشركة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم الاتصال بأطراف ثالثة معينة من قبل عضو في فريق استعادة الأعمال حسب الضرورة. سيتم الاحتفاظ بقائمة بجميع الموظفين والأطراف الثالثة التي يجب الاتصال بها من قبل كل عضو في فريق استعادة الأعمال سواء في الموقع أو خارجه.