

دليل حاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها

كايتال بنك

المراجعات والموافقات

رقم النسخة	الإسم	جهة إعتداد	التاريخ
01	المؤلف	ISACA and ScanWave	April 10, 2017
02	مراجعة وتحديث الدليل	ScanWave	June, 2019
03	مراجعة الدليل	ITSC & ITGC	April, 2021
04	مراجعة الدليل بدون تعديل	IT Governance, ScanWave, ITSC & ITGC	May 2022
05	مراجعة وتحديث نبذة عن البنك	IT Governance	October 2022
06	مراجعة عامة للدليل	IT Governance & ScanWave, ITSC, ITGC	August 2023

تم تطوير هذا الدليل بناء على تعليمات البنك المركزي الأردني رقم 13722/1/10 وتعميم (984-6-10) وإطار كويت 2019 الصادر عن جمعية التدقيق والرقابة على نظم المعلومات ISACA.

المحتويات

3	المقدمة.....	1.
3	لمحة عامة عن كابيتال بنك.....	2.
4	النطاق.....	3.
5	الأهداف.....	4.
6	السياسات العامة.....	5.
9	المبادئ الستة لنظام الحاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها.	6.
9	وضع الأهداف وتتابعها.....	7.
11	الملحق أ : منظومة السياسات (حد أدنى).....	8.
12	الملحق ب: منظومة المعلومات والتقارير (حد أدنى).....	9.
13	الملحق ج: منظومة الخدمات والبرامج والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.....	10.
14	الملحق د : التعريفات.....ز.....	11.
14	الملحق ه: المصادر والمراجع.....	12.

1. المقدمة

يدرك كابيتال بنك أهمية دور إدارة أنظمة المعلومات كبقية الإدارات المصرفية العاملة في البنك، لذلك فقد قام البنك ممثلاً بمجلس الإدارة وإدارته التنفيذية العليا وكافة وحدات الأعمال سواء كانت وحدات مصرفية أو تكنولوجيا المعلومات بالتعاون والعمل سوياً لضم تكنولوجيا المعلومات تحت مظلة الحاكمية وأسلوبها الإداري.

وإستجابة لتعليمات حاكمية تكنولوجيا المعلومات الصادرة عن البنك المركزي الأردني، قام البنك بالمبادرة لإعتماد إطار كويت لحاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها، لتلبيه هذه المتطلبات ولتلبية احتياجات البنك في تحسين وتطوير بيئته العمل وتحقيق أهداف البنك الاستراتيجية.

يوفر كويت إطار شامل يساعد كابيتال بنك في تحقيق أهدافه المتعلقة بحاكمية وإدارة تكنولوجيا المعلومات على مستوى البنك بشكل كامل. حيث أن هذا الإطار يساعد البنك على الوصول إلى أعلى درجات الفائدة من تكنولوجيا المعلومات من خلال الحفاظ على التوازن بين الحصول على أعلى فائدة من تكنولوجيا المعلومات وبأقل المخاطر والموارد. يمكن إطار كويت تكنولوجيا المعلومات من التطبيق الكلي للحاكمية والإدارة لكافة وحدات الأعمال في كابيتال بنك، أي بمعنى آخر تغطية لكافة الأعمال ووظائف تكنولوجيا المعلومات ومسؤولياتها.

2. لمحة عامة عن كابيتال بنك

تُعد مجموعة كابيتال بنك، واحدة من أكبر المؤسسات المصرفية العاملة في السوقين الأردني والإقليمي، وتصل قيمة أصولها إلى ما يقارب 7 مليار دينار أردني، فيما يبلغ مجموع حقوق مساهميها قرابة 653 مليون دينار أردني.

تضم مجموعة كابيتال بنك، كل من كابيتال بنك الذي تأسس في عام 1995، ومنذ ذلك الوقت نمت أعماله ليصبح اليوم واحداً من أبرز البنوك الأردنية المتخصصة في تقديم حزم متكاملة من الحلول والخدمات المصرفية الاستثمارية والتجارية المصممة لتلبية متطلبات العملاء من الشركات والأفراد على حد سواء.

وفي عام 2005، قام كابيتال بنك (الأردن) بشراء أغلبية أسهم المصرف الأهلي العراقي (61.85%)، الأمر الذي مكّن المصرف من تطوير منتجاته وخدماته، وتعزيز موطئ قدمه وتعزيز الشمول المالي على مستوى العراق ودعم النشاطات التصديرية وتقديم كافة الخدمات للشركات الأردنية العاملة بالعراق. وقام المصرف الأهلي العراقي في العام 2021، وضمن استراتيجيته التوسعية على الصعيد الإقليمي، بإنشاء موقع له في المملكة العربية السعودية لتقديم الخدمات المصرفية والتجارية لعملائه من قطاع الشركات.

أما بالنسبة لشركة كابيتال للاستثمارات المملوكة بالكامل لكابيتال بنك، والتي تأسست في عام 2006، فهي شركة إقليمية رائدة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الاستثمارية الشاملة التي تضم إدارة الأصول والوساطة والاستشارات المالية للشركات. تقدم الشركة خدماتها لمجموعة متنوعة من العملاء المحليين والإقليميين والعالميين، بما في ذلك الشركات الكبرى والهيئات الحكومية والأفراد ذوي الأرصدة المالية الضخمة من خلال مكاتبها في الأردن وفي الإمارات /مركز دبي المالي العالمي (DIFC).

وترجمة لخططها التوسعية استحوذت مجموعة كابيتال بنك في العام 2021 على أعمال وفروع بنك عوده اللبناني في الأردن والعراق. وفي العام 2022 قام كابيتال بنك بالاستحواذ على أعمال وفروع بنك سوسيته جنرال - الأردن، الأمر الذي عاد بالنفع على مركز البنك ومكانته في السوق المصرفي الأردني ومساهميه وعملائه. وفي بداية العام 2022، قام كابيتال بنك بإطلاق البنك الرقمي Blink ليقدم خدماته من خلال منصته الرقمية الذكية التي تستهدف الشباب عموماً.

وفي حزيران من العام 2022، قامت مجموعة كابيتال بنك بزيادة رأسمالها وإدخال صندوق الاستثمارات العامة السعودي - أحد أكبر الصناديق السيادية في العالم - كشريك استراتيجي بحصة تبلغ 23.97%، مما سيمكّن المجموعة من تنفيذ استراتيجيتها التوسعية وطرح منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء وتعود بالنفع على المساهمين .

3. النطاق

ينطبق هذا الدليل على كافة عمليات البنك التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات بكافة الدوائر والفروع ، وعلى كافة أصحاب المصالح مراعاة الامتثال لهذه التعليمات وكل حسب مساهم وموقعه الوظيفي.

تمثل القائمة أدناه الأطراف الرئيسية ومسؤولياتها بهذا الخصوص:

- رئيس وأعضاء المجلس والخبراء الخارجيين المستعان بهم: تولي مسؤوليات التوجيه العام لمشروع حاكمية تكنولوجيا المعلومات والموافقة على المهام والمسؤوليات ضمن المشروع، والدعم وتقديم التمويل اللازم .
- الرئيس التنفيذي والإدارة التنفيذية العليا ومدراء العمليات: تولي مسؤوليات تسمية الأشخاص المناسبين من ذوي الخبرة بعمليات البنك لتمثيلهم في المشروع وتوصيف مهامهم ومسؤولياتهم .
- مدير إدارة أنظمة المعلومات ولجان تكنولوجيا المعلومات التوجيهية ومدراء المشاريع: تولي مسؤوليات إدارة مشروع حاكمية تكنولوجيا المعلومات ، وتوجيهه والإشراف عليه بشكل مباشر والتوصية بتوفير الموارد اللازمة لإتمامه، والتأكد من الفهم الصحيح من قبل كافة الأطراف بمتطلبات وأهداف التعليمات .
- التدقيق الداخلي: تولي مسؤولياته المناطة به بموجب التعليمات بشكل مباشر، والمشاركة في مشروع حاكمية تكنولوجيا المعلومات بما يمثل دور التدقيق الداخلي في الأمور التنفيذية كمستشار ومراقب مستقل لتسهيل وإنجاح إتمام المشروع.
- إدارات المخاطر وأمن المعلومات والامتثال: تولي مسؤوليات المشاركة في المشروع / البرنامج بما يمثل دور تلك الإدارات، والتأكد من تمثيل المشروع من قبل كافة الأطراف المعنية المتخصصين وحملة الشهادات الفنية والمهنية الخاصة بالمعيار،
- وفقا لتعليمات البنك المركزي الأردني، يتحمل مجلس إدارة كابيتال بنك المسؤولية المباشرة لاهداف الحوكمة الخمس وعناصر التمكين المرتبطة بها (التقييم والتوجيه والمراقبة)

- يتولى مجلس إدارة كابيتال بنك وإدارة المخاطر المسؤولية المباشرة عن عملية ضمان تقليل المخاطر (EDM 03) وعملية إدارة المخاطر (APO12) وعناصر التمكين المرتبطة بها.

4. الأهداف

وضع كابيتال بنك الأهداف التالية لإطار حاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبه لها:

4.1. تلبية احتياجات أصحاب المصالح، وتحقيق أهداف البنك، من خلال استخدام إطار حوكمة راسخ النضوج.

- تسهيل تحقيق الفائدة المرجوة للبنك وتحسين مستوى المخاطر، واستغلال الموارد بالشكل الأمثل.
- ضمان توافر وجودة المعلومات والبيانات التي تساهم في صنع وإتخاذ القرار السليم.
- ضمان توفر البنية التحتية للتكنولوجيا التي تمكن البنك من تحقيق أهدافه.
- ضمان رفع مستوى العمليات المصرفية وذلك من خلال استخدام وتوظيف أنظمة تكنولوجية فعالة وموثوق بها وأن يتم إختيارها لتحقيق الأهداف المنشودة.
- ضمان توفر إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات بشكل متكامل لضمان حماية أصول البنك.
- الالتزام بمتطلبات القوانين واللوائح والتعليمات، بالإضافة الى الإلتزام بسياسات كابيتال بنك واستراتيجيات وإجراءات العمل.
- تحسين بيئة الرقابة الداخلية.
- تعظيم مستوى رضا مستخدمي تكنولوجيا المعلومات من خلال تلبية احتياجات عملهم بكفاءة وفعالية.
- إدارة خدمات العملاء والأطراف الخارجية المكلفة بتنفيذ العمليات والخدمات والمنتجات.

4.2. فصل مجلس الإدارة عن الإدارة التنفيذية بما يتوافق مع أفضل المعايير والممارسات المعترف بها دولياً لحاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها.

5. السياسات العامة

5.1. يستند هذا الدليل إلى تعليمات البنك المركزي الأردني رقم: 13722/1/10، و تعميم (10-6-984). والتي جاءت إعتقاداً على إطار كويت. وينبغي مراجعة وتحديث هذا الدليل بشكل منتظم وبما يتواءم مع التحديثات التي تطرأ على مستوى اللوائح وتحديثات إطار كويت التي تصدر من قبل جمعية التدقيق والرقابة على نظم المعلومات ISACA.

5.2. يقوم كابيتال بنك، من خلال لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات المنبثقة عن مجلس الإدارة، بمراجعة هذا الدليل وتحديثه عند الضرورة.

5.3. يقوم كابيتال بنك بنشر هذا الدليل على الموقع الإلكتروني للبنك ومن خلال أي طريقة مناسبة متاحة للعامة.

5.4. اللجان

- قام البنك بتشكيل اللجان اللازمة لتنظيم وتوجيه إطار الحاكمية في البنك ، حيث تم تشكيل لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات واللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات.
- **لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات:**

تماشياً مع تعليمات البنك المركزي الأردني، قام مجلس إدارة كابيتال بنك بتشكيل لجنة من أعضاء مجلس الإدارة تعنى بحاكمية تكنولوجيا المعلومات، وتتكون هذه اللجنة من أربعة أعضاء ، وتضم في عضويتها أهل الخبرة والمعرفة في تكنولوجيا المعلومات. تجتمع هذه اللجنة بشكل ربع سنوي على الأقل، ويتم الإحتفاظ بسجلات ومحاضر الاجتماع وتوثق حسب الأصول، وتم مراعاة أن تضم هذه اللجنة المهام المذكورة في لوائح وتعليمات البنك المركزي الأردني.

- **اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات:**

قامت الإدارة التنفيذية العليا بتشكيل هذه اللجنة وذلك لضمان تطبيق المواءمة الاستراتيجية بين أهداف التوافق والأهداف الاستراتيجية للبنك. ويرأس هذه اللجنة الرئيس التنفيذي وتضم في عضويتها الإدارة التنفيذية العليا، بما في ذلك مدير إدارة أنظمة المعلومات ، مدير إدارة المشاريع ، رئيس إدارة المخاطر. بالإضافة إلى وجود عضو مراقب من أعضاء مجلس الإدارة وفقاً لمتطلبات البنك المركزي الأردني ، وكذلك رئيس التدقيق الداخلي، ويحق للجنة دعوة أطراف أخرى لحضور الاجتماعات عند الحاجة. تجتمع هذه اللجنة بشكل ربع سنوي على الأقل، ويتم الإحتفاظ بسجلات ومحاضر الاجتماع وتوثق حسب الأصول، وتم مراعاة أن تضم هذه اللجنة المهام المذكورة في لوائح وتعليمات البنك المركزي الأردني.

5.5. عمليات البنك وتكنولوجيا المعلومات وأهدافها المرتبطة:

تتولى لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى مهامها المذكورة في ميثاق اللجنة اعتماد أهمية وترتيب أولوية أهداف المؤسسة (Enterprise Goals) ومدى ارتباطها بأهداف التوافق (Alignment Goals) وأهداف الحاكمية والأدارة (Governance and Management Objectives) بالإضافة لارتباطها بباقي عناصر التمكين (Enablers/Components) وذلك بناءً على دراسة نوعية و/أو كمية تعد لهذا الغرض بشكل سنوي على الأقل تأخذ بعين الاعتبار العوامل المؤثرة في تشكيل إطار حاكمية تكنولوجيا المعلومات (COBIT 2019 - Design Factors) بما يتناسب مع خصوصية واستراتيجيات البنك، ورفع توصية بمخرجات العملية أعلاه إلى لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات للموافقة والاعتماد.

5.6. منظومة السياسات:

يعتمد مجلس إدارة كابيتال بنك أو لجانته المختصة منظومة السياسات اللازمة لإدارة وتشغيل حاكمية تكنولوجيا المعلومات كما هو مبين في الملحق أ وتعتبر هذه المنظومة هي الحد الأدنى للسياسات، مع إمكانية دمج هذه السياسات مع غيرها وفقاً لما تتطلبه طبيعة العمل.

5.7. منظومة المعلومات والتقارير:

يقوم مجلس إدارة كابيتال بنك والإدارة التنفيذية العليا بضمان تطوير البنية التحتية والأنظمة اللازمة لتوفير المعلومات والتقارير لمستخدميها بهدف المساهمة في صنع القرار السليم في البنك. ويقوم مجلس إدارة كابيتال بنك أو الجهات المفوضة بتبني نظم المعلومات والتقارير الواردة في الملحق ب، وتعتبر هذه المنظومة الحد الأدنى، ويحدد مالكي هذه المعلومات والتقارير التي يتم من خلالها تحديد سلطة المراجعة والإستخدام وتفويضها حسب الحاجة للعمل. يتم مراجعة وتحديث المعلومات وتقارير كابيتال بنك بانتظام وذلك لتعكس أهداف الحاكمية والإدارة وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير.

5.8. الهيكل التنظيمي:

يعتمد مجلس إدارة كابيتال بنك الهياكل التنظيمية (الهيكل الهرمي وهياكل اللجان) فيما يتعلق بإدارة الموارد والعمليات والمشاريع الخاصة بتكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر وتكنولوجيا المعلومات وأمن المعلومات وإدارة الموارد البشرية التي تلبي المتطلبات التشغيلية للحاكمية، وإدارة أنظمة المعلومات، وتحقيق أهداف البنك بكفاءة وفعالية.

5.9. الخدمات والبرامج والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات :

يقوم كابيتال بنك ممثلاً بمجلس الإدارة وإدارته التنفيذية العليا بتبني نظام الخدمات والبرامج والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الوارد في الملحق ج، للوصول إلى خدمات الحاكمية وأهداف التوافق وبالتالي أهداف البنك بشكل عام.

5.10. المعرفة، المهارات، والخبرات:

تقوم إدارة كابيتال بنك ومجلس الإدارة أو اللجان المفوضة باعتماد المصفوفات اللازمة (كفاءات الموارد البشرية) وسياسات إدارة الموارد البشرية لتحقيق متطلبات حاكمية تكنولوجيا المعلومات وضمان وجود الموارد البشرية المناسبة.

تقوم الإدارة التنفيذية العليا للبنك بتسجيل موظفيها في برامج التدريب والتعليم المستمر للحفاظ على مستوى المعرفة والمهارات اللازمة لتحقيق حاكمية تكنولوجيا المعلومات.

5.11. الثقافة، الأخلاقيات والسلوك:

اعتمد مجلس إدارة كابيتال بنك المنظومة الأخلاقية المهنية المؤسسية الخاصة بالتعامل مع المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها والتي تحدد بوضوح القواعد والسلوكيات المرغوبة ، وسيتم تطويره كلما لزم الأمر.

6. المبادئ الستة لنظام الحاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها

يستند إطار حاكمية المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها في كابيتال بنك إلى ستة مبادئ رئيسية لنظام كويت 2019:

1. تحقيق القيمة المرجوة التي تلبي احتياجات أصحاب المصالح من خلال الحفاظ على التوازن بين التعامل الأمثل مع المخاطر، والاستخدام الأمثل للموارد، وتحقيق القيمة.
2. الفصل بين مسؤوليات الحاكمية والإدارة من خلال توزيع الأدوار والمسؤوليات في كل المستويات واللجان ذات الصلة.
3. التغطية الشاملة للبنك.
4. تطبيق إطار عمل صُمِّمَ وتمَّ تكييفه ليلبي احتياجات البنك، وذلك من خلال استخدام مجموعة من العناصر التي تأخذ بعين الاعتبار العوامل المؤثرة في تشكيل إطار حاكمية تكنولوجيا المعلومات (COBIT 2019 Design Factors) - بما يتناسب مع خصوصية واستراتيجيات البنك، لترتيب أهمية وألوية أهداف إدارة وحاكمية التكنولوجيا والمعلومات المصاحبة لها في البنك.
5. تطبيق إطار عمل ديناميكي قابل للتحديث والتطوير لمواكبة التغيرات في المؤسسة. ففي حال تغير أي من عوامل تصميم هذا الإطار (على سبيل المثال تغير في استراتيجية المؤسسة أو التكنولوجيا) يمكن النظر في تأثير هذه التغيرات على نظام الحاكمية في البنك و تحديثه لمواكبة واستيعاب هذه التغيرات وتلبية الاحتياجات الجديدة.
6. تطبيق منهجية شاملة لحاكمية وإدارة تكنولوجيا المعلومات من خلال 7 عناصر تمكين وهي:
 - ◀ المبادئ والسياسات وأطر العمل.
 - ◀ عمليات حاكمية تكنولوجيا المعلومات.
 - ◀ الهياكل التنظيمية.
 - ◀ المعلومات والتقارير.
 - ◀ الخدمات والبرامج والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
 - ◀ المعارف والمهارات والخبرات.
 - ◀ منظومة القيم والأخلاق والسلوكيات.

7. وضع الأهداف وتتابعها

تعمل كل مؤسسة في سياق مختلف عن الأخرى ويتم تحديد هذا السياق بواسطة عوامل خارجية وأخرى داخلية. فالعوامل الخارجية تتضمن السوق، الصناعة، السياسات الجغرافية، الخ؛ أما العوامل الداخلية فتشمل الثقافة، التنظيم، القابلية للمخاطرة، الخ. ويتطلب هذا السياق المؤسسي نظاما للحوكمة والإدارة يتناسب معه.

تشكل أهداف كويت 2019 آلية متكاملة لترجمة إحتياجات أصحاب المصلحة إلى استراتيجية و أهداف مؤسسية مجدية قابلة للتنفيذ يتم تخصيصها وفقا للمطلوب، ويستنبط منها أهداف التوافق وأهداف عمليات الإدارة والحاكمية وعناصر التمكين المرتبطه بها. إن هذه الترجمة فيما بين الأهداف تتيح وضع أهداف محددة على كل مستوى وفي كل مجال في كابيتال بنك لدعم الأهداف الشاملة ومتطلبات أصحاب المصلحة وبذلك يتم الموازنة بين إحتياجات البنك وحلول وخدمات تقنية المعلومات ودعمها بشكل فاعل.

الخطوة الأولى: دوافع أصحاب المصلحة تؤثر في إحتياجاتهم

تتأثر إحتياجات أصحاب المصلحة بعدد من الدوافع، على سبيل المثال التغييرات الإستراتيجية وتغير بيئة الأعمال والقواعد التنظيمية والتقنيات الجديدة.

الخطوة الثانية: إحتياجات أصحاب المصلحة تتتابع إلى أهداف المؤسسة

يمكن الربط بين إحتياجات أصحاب المصلحة ومجموعة من الأهداف المؤسسية العامة. تلك الأهداف المؤسسية قد تم تطويرها بإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن BSC وهي تمثل قائمة من الأهداف كثيرة الإستخدام التي قد تضعها مؤسسة ما لنفسها. على الرغم من أن هذه القائمة ليست حصرية إلا أن معظم الأهداف الخاصة بالمؤسسة يمكن مناظرتها بسهولة لواحد أو أكثر من الأهداف المؤسسية العامة.

الخطوة الثالثة: أهداف المؤسسة تتسلسل إلى أهداف التوافق.

يتطلب تحقيق الأهداف المؤسسية عدد من النتائج المتعلقة بتقنية المعلومات والتي يعبر عنها بأهداف التوافق. **الخطوة 4: أهداف التوافق تتتابع إلى أهداف عناصر التمكين.** يتطلب تحقيق أهداف التوافق تطبيق عدد من عناصر التمكين وإستخدامها بنجاح. تشمل عناصر التمكين مايلي:

- السياسات والمبادئ والأطر.
- الإجراءات.
- الهياكل التنظيمية.
- المعلومات.
- الثقافة والسلوك.
- الخدمات والبنية التحتية والأنظمة.
- الموظفين والمهارات والكفاءات.

الملحق أ : منظومة السياسات (حد أدنى)

* يستند الجدول أدناه إلى تعليمات البنك المركزي الأردني رقم 13722/1/10 مرفق رقم (6)، اعتمد مجلس إدارة كابيتال بنك المنظومة التالية كحد أدنى من السياسات لتنظيم وإدارة العمليات في البنك.

- حاكمية تنظيم تكنولوجيا المعلومات.
- أمن وحماية المعلومات.
- خطط استمرارية العمل وخطط التعافي من الكوارث.
- إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات.
- الامتثال (IT Compliance).
- خصوصية البيانات (Data Privacy).
- التعاقد (Outsourcing).
- إدارة المشاريع (Project Portfolio Management).
- إدارة الموجودات (Asset management).
- الاستخدام المقبول لموارد تكنولوجيا المعلومات.
- إدارة التغيير (Change Management).
- أجهزة الكمبيوتر المركزية.
- أجهزة الكمبيوتر الطرفية.
- الأجهزة المحمولة.
- إدارة صلاحيات وامتيازات النفاذ (User Access Management).
- سياسة تطوير / اقتناء البرمجيات (System Development Lifecycle).
- إدارة مستوى الخدمات (Service Level Management).
- النسخ الاحتياطي والاسترجاع (Backup and Restore).
- الاحتفاظ بالبيانات (Retention).
- شراء الأنظمة والتجهيزات (Purchasing).
- النفاذ عن بعد (Remote Access).
- الشبكات (Networks).
- الشبكات اللاسلكية (Wireless Networks).
- أجهزة الحماية (Firewalls).
- فحص الإختراق وتحليل الثغرات (Penetration Testing and Vulnerability Assessment).
- مقسم الهاتف (Public Branch Exchange).

الملحق ب: منظومة المعلومات والتقارير (حد أدنى)

* يستند الجدول أدناه إلى تعليمات البنك المركزي الأردني رقم 13722/1/10 مرفق رقم (7)،

اعتمد مجلس إدارة كابيتال بنك المنظومة التالية كحد أدنى من المعلومات والتقارير لضمان المحافظة على سير عمليات صنع القرار في البنك.

- مصفوفة الصلاحيات والامتيازات.
- تحليل عوامل المخاطر.
- سيناريو تحليل مخاطر تكنولوجيا المعلومات.
- سجل مخاطر تكنولوجيا المعلومات.
- جدول المسؤوليات لعمليات ادارة وحاكمية تكنولوجيا المعلومات.
- ملف مخاطر تكنولوجيا المعلومات.
- تقرير مخاطر تكنولوجيا المعلومات.
- خريطة مخاطر تكنولوجيا المعلومات.
- المخاطر المقبولة Risk Appetite ونسبة الانحراف عن شهية المخاطر Risk tolerance.
- مؤشرات قياس المخاطر الرئيسية.
- تصنيف وتعريف المخاطر Risk Taxonomy.
- مصفوفة أنشطة المخاطر والمراقبة.
- ميزانية أمن المعلومات.
- تقارير نظم المعلومات الإدارية.
- استراتيجية التدقيق.
- ميثاق تدقيق تكنولوجيا المعلومات.
- خطة تدقيق تكنولوجيا المعلومات.
- مصفوفة المؤهلات.
- سجل تدقيق تكنولوجيا المعلومات.
- ملف تدقيق تكنولوجيا المعلومات.
- أفضل المعايير الدولية لإدارة المشاريع وموارد تكنولوجيا المعلومات، وإدارة المخاطر، وتكنولوجيا المعلومات، والأمن، والحماية، والتحقق من تكنولوجيا المعلومات.

الملحق ج: منظومة الخدمات والبرامج والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

اعتمد مجلس إدارة البنك منظومة الخدمات والبرامج والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي تدعم تحقيق كل من الأهداف المؤسسية وأهداف المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها.

- خدمات إدارة الحوادث.
- جرد أصول تكنولوجيا المعلومات.
- التوعية بالممارسات الجيدة لأمن المعلومات.
- أمن وحماية البيانات والمعلومات.
- مراقبة أمن المعلومات.
- برامج تدقيق تكنولوجيا المعلومات.
- مراقبة الأمن المادي والبيئي لغرف الخوادم وغرف الاتصالات والإمداد بالكهرباء.

المرفق د : التعريفات

- **الحاكمية:** تضمن الحاكمية تقييم احتياجات أصحاب المصلحة وشروطهم وخياراتهم من أجل تحديد أهداف متوازنة ومتفق عليها على مستوى المؤسسة ليتم تحقيقها؛ وتحديد الأولويات واتخاذ القرارات، ورصد الأداء والامتثال للأهداف المتفق عليها .
- **كوبت:** تعرف سابقا "بأهداف الرقابة على المعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة: كوبت"؛ وتستخدم الآن فقط كإسم في الإصدار الأخير. إطار كامل ومقبول دوليا لحوكمة وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها. يدعم هذا الإطار الإدارة التنفيذية العليا في المؤسسة في تعريفها وتحقيق أهداف العمل وأهداف التوافق ذات الصلة. يصف كوبت مجموعة من المبادئ وبالإضافة إلى سبع عناصر تمكينية تدعم المؤسسات في تطوير وتنفيذ وتحسين ومراقبة ممارسات الحاكمية والإدارة الجيدة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.
- **العملية:** مجموعة من الممارسات التي تتأثر بسياسات البنك وإجراءاته التي تأخذ مدخلات من عدد من المصادر (بما في ذلك العمليات الأخرى)، تتعالج المدخلات وتنتج المخرجات على سبيل المثال، المنتجات والخدمات.
- **مجلس الإدارة:** مجلس إدارة البنك.
- **الإدارة التنفيذية العليا:** تشمل الرئيس التنفيذي للبنك ، رئيس الرقابة المالية ، رئيس إدارة العمليات ، رئيس إدارة المخاطر، رئيس إدارة الخزينة والاستثمار ، رئيس إدارة الامتثال، وكذلك أي موظف في البنك يتمتع بسلطة تنفيذية موازية لأي من السلطات المذكورة أعلاه، ويرتبط وظيفيا ومباشرة بالرئيس التنفيذي.
- **أصحاب المصلحة:** أي طرف معني في البنك، مثل المساهمين أو الموظفين أو الدائنين أو العملاء أو الموردين أو الهيئات التنظيمية الخارجية المعنية.

الملحق ه: المصادر والمراجع

- تعميم البنك المركزي رقم 0/1/13722 وتعميم (10-6-984).
- إطار الحوكمة كوبت 2019.