

۱- ریسک های برون سپاری خدمات را توضیح دهید؟

۱. جایگزینی: فروشنده میتواند جایگزین سازمان واگذار کننده شود.
۲. اخلال: فروشنده میتواند موجب صدمه به اعتبار شما شود.
۳. وابستگی: وابستگی به سازمان های دیگر ایجاد میشود.

۲- معیارهای انتخاب پیمانکاران را بنویسید؟

۱. شایستگی (افراد، استفاده از تکنولوژی، نوآوری، تجربه)
۲. سوابق قبلی (کیفیت، ارزش مالی، احساس تعهد)
۳. روش های ارتباطی (تطبیق چشم انداز و استراتژی با سازمان)
۴. کیفیت راه حل ها (آیا خدمت مطابق آنچه خواسته شده تحویل شد است؟)
۵. توانایی های کلی (ثبات مالی، منابع، سیستم های مدیریتی، محدوده عملکرد و طیف خدمت)

۳- یک واسطه خدمت خوب چه مشخصاتی باید داشته باشد؟

۱. یافت آنها باید ساده بوده و استفاده از آن راحت باشد.
۲. واسطه های باید در دسترس بوده.
۳. باید ظرفیت کافی داشته باشد
۴. واسطه باید با مهارت ها، شایستگی ها، تجارب و نقص های کاربران متفاوت متناسب باشد.

۴- ابزارهای استراتژی خدمت را نام ببرید؟

- ۱- شبیه سازی ۲- مدل سازی تحلیلی ۳- بازگشت سرمایه

۵- تحلیل و مدیریت ریسک را توضیح دهید و انواع ریسک ها را بنویسید؟

تحلیل ریسک : شامل جمع آوری اطلاعات در ارتباط با تشخیص ریسک ها به نحوی است که سازمان بتواند تصمیمات لازم را در ارتباط با ریسک های ممکن اتخاذ نماید.

- مدیریت ریسک اطمینان می دهد : که فرایند های پایش ریسکها برقرار است ، اطلاعات به روز و قابل اطمینان آماده می باشند، کنترل متوازی برای ریسک ها اعمال شده ، تصمیم گیری با چارچوب تحلیل ریسک و ارزیابی آن پشتیبانی می شود.
- ریسک های قراردادی (ریسک هایی که تامین کننده خدمت قادر به اجرای تعهدات خود نیست.)
 - ریسک های طراحی
 - ریسک های عملیاتی (ریسک برای واحد های کسب و کار ، ریسک برای واحد های خدمت)
 - ریسک های بازار

۶- راهکارهای مدل تامین بودجه را نام ببرید؟

- ۱- برنامه بودجه غلطان ۲- تحریک طرح های سرمایه ۳- تامین بودجه بر مبنای صفر

۷- ۵ مورد از اهداف طراحی خدمت را نام ببرید؟

۱. مشارکت در نیل به اهداف کسب و کار
۲. مشارکت در صرفه جویی زمان و هزینه تا جایی که ممکن است
۳. به حداقل رساندن و یا جلوگیری از ریسک
۴. مشارکت برای پاسخگویی به نیازهای جاری و آتی بازار
۵. مشارکت در کیفیت خدمات فناوری اطلاعات

۸- تعریف طراحی معماری را بنویسید؟

توسعه و نگهداری خط مشی ها، دستورالعمل ها، استراتژی ها، معماری ها، طرح ها، مستندات و فرایند ها برای استقرار ، پیاده سازی و بهبود خدمات فناوری اطلاعات و راه حل ها در داخل سازمان ها می باشد.

۹- فعالیتهای طراحی معماری شامل چه مواردی است؟

آماده کردن طرح اولیه برای توسعه و گسترش زیرساخت فناوری اطلاعات و برنامه های کاربردی و داده ها می باشد.

۱۰- فرآیند را تعریف کنید؟

فرایند مجموعه ای ساخت یافته از فعالیت های است که برای نیل به هدف خاصی شکل گرفته است. فرایند یک یا چند ورودی و خروجی های معینی دارد. فرایند شامل تمامی نقش ها، مسئولیت ها، منابع و کنترل های مدیریتی لازم برای تحویل خروجی قابل اطمینان می باشد و در صورت نیاز می تواند خط مشی ها، استانداردها، راهنما ها، فعالیت ها، روش ها و دستورالعمل های کاری را تعریف نماید.

۱۱- استراتژی های مختلف تحویل خدمت را توضیح دهید؟ (مزایا و معایب)

استراتژی درون سپاری

مزایا: ۱- کنترل مستقیم ۲- آزادی انتخاب ۳- آشنایی با فرآیندهای داخلی
معایب: ۱- زمان و هزینه خدمات ۲- وابستگی به منابع و شایستگی های داخلی

استراتژی برون سپاری

مزایا: ۱- تمرکز بر شایستگی های اصلی ۲- کاهش هزینه های دراز مدت
معایب: ۱- کنترل مستقیم کمتر ۲- عدم آشنایی با مهارت های ارائه خدمت

استراتژی ترکیبی

مزایا: ۱- تحویل خدمت در زمان مقرر ۲- کنترل بهتر
معایب: ۱- پیچیدگی پروژه ها ۲- محافظت حقوق معنوی و حقوق تکثیر

استراتژی چند منبعی

مزایا: ۱- افزایش فرصت ها در بازار ۲- فرصت های پاسخگویی به رقابت
معایب: ۱- پیچیدگی پروژه ها ۲- برخورد فرهنگ های سازمانی

برون سپاری فرایند کسب و کار

مزایا: ۱- دسترسی به راه کارهای پیچیده و گران قیمت ۲- داشتن پشتیبانی و امکان ارتقا
معایب: ۱- دسترسی تنها به تسهیلات است نه دانش ۲- برخورد فرهنگ های سازمانی

برون سپاری خدمت برنامه های کاربردی

مزایا: ۱- تمرکز ۲- دسترسی به مهارت خاص
معایب: ۱- از دست رفتن دانش ۲- از دست دادن ارتباط با کسب و کار

برون سپاری فرایند دانش

مزایا: ۱- دانش و تجربه ۲- صرفه جویی در هزینه
معایب: ۱- از دست دادن دانش داخلی ۲- از دست دادن ارتباط با کسب و کار

۱۲- رویکرد توسعه سریع برنامه های کاربردی را توضیح دهید؟

رویکردهای سنتی بر این باور مبتنی است که نیازهای مشتری را می توان در شروع چرخه عمر تعیین نمود و هزینه های توسعه با مدیریت تغییرات تحت کنترل خواهد بود.

توسعه RAD به صورت رویکردی افزایشی و تعاملی می باشد.

۱۳- دو مورد از مزایای رویکرد توسعه سریع برنامه های کاربردی را نام ببرید؟

۱- صرفه جویی در زمان ۲- کاهش ریسک های توسعه و پیاده سازی کمک به توسعه دهندگان برای پیش بینی تغییر در سازمان

۱۴- فرآیندهای طراحی خدمت را همراه با اهداف آن نام ببرید؟

۱- مدیریت کاتالوگ خدمت : توسعه و نگهداری کاتالوگ خدمتی است که تمام اطلاعات دقیق و وضعیت همه خدمات موجود و فرایند های کسب و کاری را که پشتیبانی میکند را دربر دارد

۲- مدیریت سطح خدمت : پذیرش مسئولیت در قبال سطح خدمتی است که با توافق طرفین باید ارائه شود چه در حال و چه در آینده.

۳- مدیریت ظرفیت : اطمینان از پاسخگویی ظرفیت به تمامی نیازهای مشتری برای حال و آینده است

۴- مدیریت آمادگی : اطمینان از تطابق سطوح آمادگی خدمت با سطوح توافق شده با مشتری است.

۵- مدیریت تداوم خدمت فناوری اطلاعات : پشتیبانی از تداوم کسب و کار است، با اطمینان از اینکه تسهیلات فناوری اطلاعات در صورت بروز خرابی در مدت زمان توافق شده به شرایط عادی بر می گردد

۶- مدیریت امنیت اطلاعات : امنیت اطلاعات تمام خطرات مربوط به کسب و کار فعلی و آتی را باید شناخته و راه حل کاهش ریسک را تعیین نماید.

۷- مدیریت پیمانکار : تضمین سطح کیفیتی ثابت با قیمتی مناسب است.

۱۵- هدف فرایند مدیریت سطح خدمت چیست؟ و شامل چه مواردی است؟

هدف از این فرایند: پذیرش مسئولیت در قبال سطح خدمتی است که با توافق طرفین باید ارائه شود چه در حال و چه در آینده

شامل: برنامه ریزی، هماهنگی، تامین توافق پایش و گزارش دهی توافق نامه سطح خدمت و بازنگری خدمات ارائه شده

۱۶- هر آنچه از کاتالوگ خدمت می دانید بنویسید؟

- این کاتالوگ جزئی از سبد خدمت می باشد و تنها شامل خدمات فعال و تایید شده در مرحله عملیات می باشد. کاتالوگ خدمات را به اجزایی تقسیم میکند که شامل خط مشی ها خطوط راهنما، مسئولیت ها و همچنین قیمت، سطح خدمات و شرایط تحویل می باشد.
- مشتری می تواند بخش بزرگی از کاتالوگ خدمت را ببیند.
- شامل:
- کاتالوگ خدمت کسب و کار
- کاتالوگ خدمت فنی

۱۷- کاتالوگ فنی و کاتالوگ کسب و کار را توضیح دهید؟

- کاتالوگ خدمت کسب و کار:
- شامل جزئیات خدماتی است که به مشتری ارائه می گردد. به همراه ارتباطات آن با واحد ها و فرآیندهای کسب و کار که متکی به خدمات فناوری اطلاعات می باشند.
- این دیدگاه کاتالوگ خدمت از دید مشتری می باشد.
- کاتالوگ خدمت کسب و کار توسعه فرآیندهای مدیریت سطح خدمت واکنشی را سهولت می بخشد و این امکان را فراهم می نماید که به موارد مربوط به مدیریت خدمات کسب و کار پرداخته شود.
- کاتالوگ خدمت فنی:
- شامل جزئیات خدمات فناوری اطلاعات است که به مشتری ارائه می گردد به همراه ارتباط آن با خدماتی که به صورت مستقل و یا مشترک آن ها را پشتیبانی میکند عناصر و اقلام پیکره بندی این بخش قابل مشاهده بوسیله مشتری نمی باشد.
- کاتالوگ خدمت فنی به شرح جنبه های فنی لازم جهت ارائه خدمات می پردازد.

۱۸- شاخص های کلیدی عملکرد طراحی خدمت را نام ببرید؟

- تعداد خدمات ثبت شده و نگهداری شده در کاتالوگ خدمت به صورت درصد آنهایی که تحویل و به محیط فعال انتقال داده شده اند.
- تعداد مغایرت های که بین اطلاعات خدمات و واقعیت وجود دارد.
- افزایش درصد کامل بودن کاتالوگ خدمت کسب و کار، در مقایسه با خدمات عملیاتی
- افزایش درصد کامل بودن کاتالوگ خدمت فنی، در مقایسه با عناصر فناوری اطلاعات در پشتیبانی خدمات
- دسترسی میز خدمات به اطلاعات جهت پشتیبانی از خدمات بر حسب درصد وقایع بدون اطلاعات مرتب لازم

۱۹- گامهای مرحله انتقال را نام ببرید؟

۱. برنامه ریزی و آماده سازی
۲. ساخت و آزمون
۳. هر نوع نمونه آزمایشی
۴. برنامه ریزی و آمادگی استقرار
۵. استقرار و انتقال
۶. بازنگری و خاتمه انتقال خدمت

۲۰- اهداف مدیریت دانش و فعالیتهای مدیریت دانش را توضیح دهید؟

۱. اهداف مدیریت دانش:
 - ایجاد توانایی در تامین کننده خدمت برای بهبود کارایی و کیفیت خدمت
 - اطمینان از دسترسی افراد تامین کننده خدمت به اطلاعات کافی
۲. فعالیت های مدیریت دانش:
 - استراتژی مدیریت دانش
 - انتقال دانش
 - مدیریت داده و اطلاعات
 - استفاده از سیستم مدیریت دانش خدمت

۲۱- مسئولیت های مدیر دارایی های خدمت در مرحله انتقال خدمت را نام ببرید؟

- ۱- تدوین اهداف فرآیند و پیاده سازی خط مشی ها، استاندارد های فرآیند، طرح ها و دستورالعمل ها
- ۲- ارزیابی سیستم های مدیریت دارایی موجود و پیاده سازی سیستم های جدید

۳- شرح محدوده عملکرد و وظیفه فرآیند، کدامیک از اقلام باید مدیریت شده و چه نوع اطلاعاتی باید منظور گردد.

۴- مراقبت از ارتباطات در مورد فرآیند و شناساندن آن

۵- مراقبت از منابع و آموزش ها

۶- دادن شناسه و رعایت مقررات نام گذاری دارایی ها

۷- مراقبت و ارزیابی استفاده از ابزار ها

۸- برقراری ارتباطات با سایر فرآیندها

۸- برنامه ریزی و تکمیل پایگاه داده دارایی ها

۹- گزارش دهی

۲۲- مسئولیت های مدیر تغییر، در مرحله انتقال خدمت را توضیح دهید؟

- دریافت، ثبت و اولویت بندی درخواست های تغییر و پذیرش و یا عدم پذیرش درخواست تغییر بر مبنای معیارها

- تشکیل و هدایت جلسات هیات مشورتی تغییر و هیات مشورتی تغییر اضطراری

- تصمیم گیری در مورد اینکه چه کسی در چه جلسه ای شرکت نماید، چه کسی باید درخواست های تغییر را دریافت کند، چه چیزی باید تغییر کند.

- انتشار زمان بندی تغییر

- نگهداری سابق تغییر

- اختتام درخواست برای تغییر

- بازنگری تغییرات پیاده سازی شده

- گزارش دهی

۲۳- چه عواملی در مدیریت ذینفعان باید بررسی شوند؟

- ذینفعان چه کسانی هستند؟

- آنها چه علایقی دارند؟

- آنها چقدر اثرگذار هستند؟

- چگونه آن ها در پروژه و یا برنامه مشارکت دارند؟

- چه اطلاعاتی در اختیار آنها گذاشته می شود؟

۲۴- مدیریت سرویس را تعریف کنید ؟

مدیریت سرویس مجموعه ای از توانمندی های سازمانی است که برای ارائه ارزش به مشتریان در قالب سرویس به کار می رود. این توانمندی ها عبارتند از

فرآیند ها، روش ها، وظایف، نقش ها و فعالیت های است که یک ارائه کننده سرویس استفاده می کند تا سرویس را به مشتریان تحویل دهد

۲۵- رخداد را تعریف کنید و هدف از مدیریت رخداد چیست؟

رخداد یا حادثه، یک توقف ناخواسته یا اختلال در کیفیت ارائه یک سرویس IT است. چیزی که جزیی از یک عملیات استاندارد سرویس نیست و به

بروز وقفه یا کاهش کیفیت سرویس دهی منجر شده یا می شود.

هدف مدیریت رخداد، بازگرداندن عملیات سرویس دهی به شکل معمول و نرمال، در کمترین زمان ممکن و به حداقل رساندن اثرگذاری مضرات در

عملیات تجاری است.

۲۶- فرآیندهای اصلی مدیریت رخداد را بیان کنید؟

۱- شناسایی و ثبت رخداد ۲- طبقه بندی و پشتیبانی اولیه ۳- تحقیق و تشخیص ۴- رفع مشکل و بازیابی ۵- بستن رخداد ۶- مالکیت رخداد،

بازدید، پیگیری و ارتباطات

۱. آنالیز وابستگی کسب و کار^۱:

آنالیز BIA در جهت شناسایی و مستند کردن وابستگی های کسب و کار در راستای مشخص کردن سرویس ها، محصولات، فرآیند ها و فعالیت های حیاتی به کار می رود. بر این اساس این آنالیز با هدف های زیر انجام می گیرد:

- ❖ تعیین دامنه دقیق سیستم مدیریت تداوم کسب و کار و مرز های آن
- ❖ مشخص کردن سرویس ها، محصولات، فرآیند ها و فعالیت های حیاتی و وابستگی های متقابل بین آن ها
- در این فعالیت شناسایی فرآیند های سازمانی، وابستگی متقابل فرآیند ها به یکدیگر و به سرویس های سازمانی از طریق انجام مصاحبه با صاحبان فرآیند ها و بررسی های فرآیندی و فنی صورت می گیرد. به این ترتیب در سطح سازمان و هر یک از فعالیت های پایه ای دو پارامتر زیر استخراج می گردد:
- ❖ میزان قابل تحمل توقف فعالیت ها و سرویس ها^۲
- ❖ میزان قابل تحمل از دست رفتن داده های کسب و کار در هر فعالیت و سرویس^۳
- همچنین با مطالعه و آنالیز نیازمندی های شرایط بحرانی^۴ حداقل سطح قابل پذیرش کسب و کار در مورد ارایه سرویس ها، انجام فعالیت ها و منابع مورد نیاز هر یک تعیین می گردد.

مواردی که به عنوان خروجی BIA در نظر گرفته می شود، عمدتاً شامل پارامتر های زیر است:

- ❖ حداکثر زمان قابل تحمل وقفه (Maximum Tolerable Period of Disruption): نشان دهنده بازه زمانی است که وقفه در یک فرآیند، فعالیت یا سرویس برای سازمان قابل تحمل می باشد پیش از آنکه ادامه فعالیت سازمان یا بقای آن به شکل غیر قابل بازگشت دچار لطمه گردد. پارامتر MTPD در واقع اساس و پایه برای هدف گذاری تداوم کسب و کار (RTO^۱) محسوب می گردد .
- ❖ حداکثر میزان قابل تحمل از دست رفتن داده ها (Maximum Tolerable Data Loss): نشان دهنده حداکثر تحمل سازمان در از میان رفتن به روز بودن داده ها و اطلاعات است پیش از آنکه امکان بازگشت سازمان به روند عادی فعالیت ها به صورت جدی مختل گردد. در تصمیم گیری برای انتخاب استراتژی و هدف برای بازگردانی اطلاعات (RPO^۲) به شاخص MTDL استناد می گردد .

۲. ارزیابی مخاطرات کسب و کار^۳

ارزیابی مخاطرات به سیستم مدیریت تداوم کسب و کار در شناسایی تهدیداتی که می تواند موجب بروز خلل جدی در عملکرد سازمان شده و بقای آن را به خطر اندازد، کمک می کند. در این مرحله تهدیدات ممکن به همراه احتمال و شدت وقوع هر یک ارزیابی شده و بر مبنای نتایج حاصل از تحلیل تهدید ها نسبت به شناسایی و رفع نقاط ضعف^۴ اقدام می گردد .
همچنین نتایج حاصله در کنار خروجی های فاز BIA جهت طراحی و تدوین استراتژی و طرح های پاسخ مورد استفاده قرار می گیرد.

در این حوزه، بهترین روش های ارزیابی مخاطرات را متناسب با نوع کسب و کار سازمان، عوامل مربوط به محیط کسب و کار و حوزه تمرکز فعالیت های حیاتی سازمان ارایه گردیده و به این ترتیب در عین سهولت در آنالیز و درک فرآیند ارزیابی مخاطرات توسط بدنه کارشناسی و مدیریتی سازمان، در مورد دقت نتایج و قابلیت کاربست پذیری آن نیز اطمینان کافی وجود خواهد داشت.

۳. طراحی و تدوین استراتژی های تداوم

بر مبنای تجارب موفق، استراتژی تداوم کسب و کار لازم است حوزه های زیر را در بر بگیرد:

- ❖ ملاحظات مربوط به افراد (شامل دانش و مهارت های لازم)
- ❖ ملاحظات مربوط به فضای کار، ابنیه و تسهیلات مربوطه شامل زیرساخت هایی مانند تأمین انرژی و ...
- ❖ منابع و سرویس ها شامل فناوری اطلاعات و ارتباطات، اطلاعات (غیر دیجیتال)، تجهیزات مورد نیاز جهت انجام فرآیند های کاری و مواد و قطعات مصرفی
- ❖ الزامات و ملاحظات مربوط به تأمین کنندگان

۴. پیاده سازی طرح های تداوم

در این مرحله استراتژی های تداوم کسب و کار تبدیل به طرح های پاسخ در سه سطح:

- ❖ مدیریت حوادث و وقایع (سطح استراتژیک)
 - ❖ طرح تداوم کسب و کار (سطح تاکتیکی)
 - ❖ طرح های بازیابی فعالیت ها (سطح عملیاتی)
- می گردند که در کنار هم جهت واکنش مناسب به وقایع و حوادث به کار گرفته خواهند شد.

۵. آزمایش، آموزش و نگهداری

یکی از مهمترین مراحل و گام ها در مدیریت تداوم کسب و کار آزمایش طرح های تدوین شده و حصول اطمینان از اثربخش مناسب آنها، میزان حصول نتایج مورد انتظار و اعتبار سنجی فرضیات و ملاحظات در نظر گرفته شده جهت تدوین طرح های پاسخ می باشد.

بی شک بدون انجام آزمایش های دقیق و چند وجهی هرگز نمی توان نسبت به قابل اتکا بودن طرح های تداوم کسب و کار اطمینان حاصل نمود. جهت نیل به این هدف نسبت به طراحی و برنامه ریزی آزمایش های طرح های تداوم کسب و کار متناسب با میزان بلوغ سیستم و با در نظر گرفتن شرایط آمادگی موجود اقدام؛ سطوح متفاوتی از آزمایش ها پیشنهاد شده و به کار برده می شود:

- ❖ مرور طرح ها توسط خبرگان موضوعی به صورت بازرسی اسناد (Document Review)
- ❖ شبیه سازی وضعیت بحرانی (Simulation)
- ❖ راه اندازی موازی طرح های پاسخ در کنار فعالیت جاری سازمان (Parallel Operation)
- ❖ ایجاد وقفه در فعالیت جاری (Full Interruption)

بر مبنای نتایج هر آزمایش، طرح های پاسخ به روز رسانی و اصلاح شده و اثربخشی آن ها افزایش خواهد یافت. عامل دیگری که در موفقیت سیستم تداوم کسب و کار بسیار حیاتی است، ایجاد دانش، آگاهی و توانمندی در منابع انسانی سازمان در واکنش به حوادث است.

۲۸- پارامترهای خروجی آنالیز کسب و کار را توضیح دهید؟

مواردی که به عنوان خروجی BIA در نظر گرفته می شود، عمدتاً شامل پارامترهای زیر است:

- ❖ حداکثر زمان قابل تحمل وقفه (Maximum Tolerable Period of Disruption): نشان دهنده بازه زمانی است که وقفه در یک فرآیند، فعالیت یا سرویس برای سازمان قابل تحمل می باشد پیش از آنکه ادامه فعالیت سازمان یا بقای آن به شکل غیر قابل بازگشت دچار لطمه گردد. پارامتر MTPD در واقع اساس و پایه برای هدف گذاری تداوم کسب و کار (RTO⁽¹⁾) محسوب می گردد.
- ❖ حداکثر میزان قابل تحمل از دست رفتن داده ها (Maximum Tolerable Data Loss): نشان دهنده حداکثر تحمل سازمان در از میان رفتن به روز بودن داده ها و اطلاعات است پیش از آنکه امکان بازگشت سازمان به روند عادی فعالیت ها به صورت جدی مختل گردد. در تصمیم گیری برای انتخاب استراتژی و هدف برای بازگردانی اطلاعات (RPO⁽¹⁾) به شاخص MTDL استناد می گردد.

۲۹- مزایای به کارگیری مدیریت تداوم سرویسهای ICT را بیان کنید؟

- ❖ شناسایی تهدید ها و آسیب پذیری های سرویس های ICT و اثرات آنها
- ❖ شناسایی و مستند نمودن انتظارات و وابستگی های ذینفعان به سرویس های ICT
- ❖ هماهنگی با سیستم مدیریت تداوم کسب و کار سازمان و اطمینان از صحت بودجه ICT در راستای حفظ منافع سازمانی و در راستای برآورده ساختن سطح قابل قبول از در دسترسی بودن سرویس ها برای کسب و کار
- ❖ ایجاد توانمندی و اعتماد به نفس در پرسنل ICT با تمرین و آزمایش طرح های تداوم سرویس های ICT و حفظ آمادگیهای لازم
- ❖ ایجاد اعتماد در مدیریت ارشد سازمان در مورد امکان اتکاء کسب و کار به سرویس های ICT
- ❖ بهبود وجهه و اعتبار سازمان با نشان دادن توانمندی و قابلیت تداوم کسب و کار سازمانی
- ❖ نیل به وضعیت مطلوب سرویس های ICT با توجه به نیاز های سازمانی و صرف بودجه مناسب برای ICT با در نظر گرفتن وابستگی سازمان و شرایط و اختصاصات هر سرویس

۳۰- در تعریف استراتژیهای تداوم سرویسهای ICT چه مواردی باید در نظر گرفت؟

- ❖ افراد، مهارت و دانش: شامل استراتژی های حفظ دانش سازمانی، ایجاد مهارت های موازی و راهکار های مدیریت دانش
- ❖ ابنیه و مکان: شامل طراحی، تدارک و راه اندازی انواع سایت های پشتیبان مانند Hot site ، Warm Site یا سایت ها و مراکز داده سیار^{۱۷}
- ❖ فناوری: شامل فناوری های حفظ و نگهداری داده ها مانند HSM ، فناوری های همسان سازی در سطح تجهیزات ذخیره سازی^{۱۸} و سرویس و استفاده از امکانات فناوری های نوین مانند مجازی سازی جهت تسریع و تسهیل عملیات بازگردانی
- ❖ داده ها: شامل فناوری های تهیه نسخه پشتیبان، محل نگهداری و فرآیند انتقال اطلاعات از سایت اصلی به سایت پشتیبان
- ❖ سرویس های بیرونی و تأمین کنندگان: شامل هماهنگی و توافق با تأمین کنندگان سرویس های گوناگون مانند سرویس های مخابراتی، تأمین تجهیزات و کالاها و خدمات پشتیبانی و نگهداری سرویس های سازمانی

۳۱- مرحله توسعه و پیاده سازی استراتژی تداوم سرویسهای ICT را توضیح دهید؟

این مرحله شامل طراحی و تهیه طرح های پاسخ و تداوم سرویس های ICT بر اساس استراتژی های انتخاب شده سازمان برای هر سرویس می باشد. همچنین لازم است جهت آمادگی و عملیاتی شدن طرح های پاسخ، نیازمندی ها، الزامات و توسعه زیرساخت های لازم در این زمینه نیز به انجام برسد. این مراحل شامل گامهای زیر می شود:

- ❖ توسعه دانش و مهارت افراد و پرسنل درگیر در اجرای طرح های ICT
- ❖ توسعه و مستندسازی فرآیند های بازیابی و تداوم سرویس ها
- ❖ تهیه امکانات زیربنایی، فناوری های لازم و ابزارهای مربوطه جهت عملیاتی سازی استراتژی های مصوب