**Risk Management Plan**

Identified risks

1. Power failure. In the event of a power failure at the car park, the barriers arms in in each of the car park units will rise allowing any of the parked customers to exit and circulate the internal streets to exit the facility. We don’t have any standby generator and therefore we rely on the Riasa to organize reconnection of the power;
2. Car parks full. In the event the car parks are full, our mobile customer service officers will place cones at the entry of each car park unit and direct traffic to continue along the internal streets surrounding the car park units to exit the facility;
3. Connection failure. In the event of a connection failure in the network between the control room and the car park units, the system alerts will enable our supervisory staff to direct our mobile customer service officers to go and attend the car park unit where the connection failure has occurred and to assist any parked customers with queries that they may have;
4. Staff does not arrive. We have a pool of staff that covers all the various shifts that we have rostered and furthermore we have surplus staff (rostered for days off and annual leave) that will be called upon at short notice to replace any vacancies. Please note that even during COVID period, we didn’t experience any major issues with staff even when staff were being confined once they caught COVID;
5. Servers crashing. We have set up a redundancy architecture of servers that runs mirrored copies of the database and application software both on other on site servers and in the cloud. Furthermore, in the event of servers’ crash, we have spare new servers in the onsite warehouse. Our high trained technician staff will quickly replace the defective unit with a new replacement server;

خطة إدارة المخاطر

المخاطر المحددة

1. انقطاع التيار الكهربائي: في حال انقطاع التيار الكهربائي في مواقف السيارات، فانه يتم رفع اذرع الحواجز بشكل تلقائي في كل وحدة من مواقف السيارات مما يسمح للعملاء الخروج والدوران في الشوارع الداخلية ليتمكنوا الخروج من الموقع. كما انه لايوجد لدينا مولد احتياطي ليقوم بتزويد الطاقة لأجهزة المواقف، وبالتالي فإننا نعتمد على الكهرباء الموصلة من قبل الرئاسة العامة للحرمين لتنظيم إعادة توصيل الكهرباء.

2. إمتلاء مواقف السيارات: في حال امتلاء مواقف السيارات ، سيقوم موظفو خدمة العملاء المتجولون لدينا بوضع أقماع عند مدخل كل وحدة انتظار السيارات وتوجيه حركة المرور للاستمرار على نفس مسار الشوارع الداخلية المحيطة بوحدات مواقف السيارات للخروج من المنشأة.

3. فشل تقني في الإتصال بشبكة الحاسب: في حال فشل الاتصال في الشبكة بين غرفة التحكم والإجهزة التي تكون في وحدات مواقف السيارات، فعندها يتم إرسال إشعار وتنبيهات من النظام مما يمكن طاقم الإشراف لدينا من توجيه مسؤولي خدمة العملاء المتجولين للذهاب للموقع وتقديم الحلول لمساعدة العملاء وتقديم المساعدة في ما اذا كان لديهم إي إستفسارات.

4. في حال غياب الموظفين: لدينا مجموعة من الموظفين يقوموا بتغطية جميع المناوبات المختلفة التي يتم جدولتها، وعلاوة على ذلك فيوجد لدينا فائض من الموظفين (يتم ادراجهم في الجدول لأيام الإجازات) مما يمكن استدعاؤهم في أسرع وقت. كما يرجى الملاحظة إلى أنه حتى خلال فترة كورونا ، لم نواجه أي مشكلات كبيرة مع الموظفين حتى عندما كان الموظفين محصورين خلال فترة كورونا.

5. أعطال وإنهيار في خوادم الحاسب الآلي: لقد قمنا بإعداد بنية قوية للخوادم والتي تقوم بعمل نسخ متطابقة من قاعدة البيانات وبرامج التطبيقات على خوادم المواقع الأخرى وأيضاً في السيرفرات السحابية. وعلاوة على ذلك، في حال تعطل خوادم الحاسبات، فانه يوجد لدينا خوادم جديدة احتياطية في الموقع والذي سيقوم الطاقم الفني المدربين لدينا باستبدال الوحدة بخادم جديد في أسرع وقت ممكن.