جامعة الملك خالد
KING KHALID UNIVERSITY

سياسات وعمليات إدارة تقنية المعلومات والبنية التحتية

V 2.0

الوثيقة المرجعية

عنوان الوثيقة	سياسات وعمليات إدارة تقنية المعلومات والبنية التحتية			
التصنيف	عامة	خاصة	سرية	سرية للغاية
الحالة	فعال			
النوع	وثيقة داخلية			
معدة لـ	جامعة الملك خالد			

الاعداد			
رقم النسخة	التاريخ	اعداد	التغييرات
1.0	2025/10/02	مديرة إدارة الجودة الشاملة / م. هند جابر عسيري	-
2.0	2026/04/01	مديرة إدارة الجودة الشاملة / م. هند جابر عسيري	إضافة بنود سياسة إدارة التغيير والاصدارات

المراجعة			
رقم النسخة	التاريخ	المراجع	التغييرات
1.0	2025/10/10	مدير إدارة البنية المؤسسية والتحول الرقمي / م. محمد علي ال غانم	-
2.0	2026/04/08	مدير إدارة البنية المؤسسية والتحول الرقمي / م. محمد علي ال غانم	إضافة بنود سياسة إدارة التغيير والاصدارات

الاعتماد			
رقم النسخة	التاريخ	المعتمد	التغييرات
2.0	2026/04/14	د. حامد صالح القحطاني	الإصدار المعتمد من السياسة
عميد عمادة الخدمات الالكترونية			

سياسات وعمليات إدارة تقنية المعلومات والبنية التحتية

المقدمة

تُمثّل سياسات وعمليات إدارة تقنية المعلومات والبنية التحتية إطاراً تشريعياً عاماً لحوكمة وضبط تطوير الخدمات التقنية بالجامعة، حيث جرى إعدادها وتطويرها بالاستناد إلى أفضل الممارسات والمعايير العالمية المتمثلة في آيزو إدارة الخدمات التقنية ISO 20000، وأمن المعلومات ISO 27001، واستمرارية الأعمال ISO 22301، بالإضافة إلى منهجية مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ITIL ويهدف هذا الإطار إلى تعزيز التنسيق المشترك مع مختلف إدارات الأعمال بالجامعة، والموردين الرئيسيين، والإدارة العليا، صياغةً لأساس راسخ للتطوير المستمر وفق منهجية التحسين المستدام (Plan, Do, Check, Act)، ودليلاً تشغيلياً لبناء منظمة متطورة تقود خدمات تقنية المعلومات بكفاءة.

ومن هذا المنطلق، تلتزم هذه السياسات بدعم أعمال الجامعة من خلال تحقيق أعلى مستويات الاستمرارية والإتاحة والأمن التقني بالتكلفة المالية المثلى، لتُشكّل الحجر الأساس لكافة الأنشطة والعمليات الفنية، وبما يضمن رسم خطة استراتيجية متكاملة تُحدد الأهداف المستهدفة بوضوح وتدعم مسيرة التحول الرقمي في الجامعة.

الهدف

إن الهدف من هذه الوثيقة هو تعريف السياسات اللازمة لضبط وتطوير العمليات التقنية والخدمات التقنية في الجامعة، والتي تقوم بدورها بتعريف أهداف محددة للأنشطة الإدارية المتعلقة بإدارة خدمات تقنية المعلومات والبنية التحتية

النطاق

يغطي نطاق عمل هذه السياسة جميع الخدمات التقنية للمستفيدين في جامعة الملك خالد.

سياسات وعمليات إدارة تقنية المعلومات والبنية التحتية

التزامات الإدارة العامة لتقنية المعلومات

- **التحديث والدراسة الدورية:** تلتزم الإدارة العامة لتقنية المعلومات بمراجعة وتحديث وثيقة السياسات والعمليات بانتظام وبشكل دوري كل (6 أشهر)؛ لضمان مواكبتها للتطورات التقنية المتسارعة والتغيرات في بيئة العمل بالجامعة.
- **التوجيه والدعم التشغيلي:** توفير التوجيه الاستراتيجي والدعم الفني اللازمين لكافة الفرق التقنية والأطراف ذات العلاقة؛ لضمان فهمهم التام للضوابط والمسؤوليات الموكلة إليهم في الإدارة العامة لتقنية المعلومات
- **التقييم والتحسين المستمر:** تطبيق نظام تقييم وقياس أداء فعال للخدمات والموردين يساهم في تقديم تقارير دورية بناءة تساعد في رفع كفاءة الإتاحة والاستمرارية والتشغيل.
- **المرجعية والمعايير العالمية:** يُلزم هذا التشريع بأن تكون جميع السياسات والعمليات مطورة ومستندة إلى مصادر ومرجعيات دولية معتمدة؛ وفقاً لمعايير الآيزو ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301 ومنهجية ITIL، وبما يتوافق مع استراتيجية الجامعة وأهداف الإدارة العامة لتقنية المعلومات .
- **الامتثال للأنظمة والتشريعات:** تلتزم الإدارة العامة لتقنية المعلومات بالامتثال التام لكافة التنظيمات والتشريعات الصادرة من الجهات الحكومية والوطنية ذات العلاقة (مثل: هيئة الحكومة الرقمية، والهيئة الوطنية للأمن السيبراني)

إجراءات التحديث والمراجعة

- **المراجعة النصف سنوية:** تُجرى مراجعة نصف سنوية شاملة للسياسات والعمليات وقوائم الخدمات؛ لضمان مواءمتها المستمرة مع الأهداف الاستراتيجية للجامعة وأهداف الإدارة العامة لتقنية المعلومات
- **استقبال مقترحات التطوير:** تتيح الإدارة العامة لتقنية المعلومات استقبال المقترحات من الموظفين والمستفيدين والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز محتوى السياسات وجعلها أكثر شمولية وفاعلية في بيئة التشغيل.
- **التواصل ونشر السياسات:** يتم الإعلان عن أي تحديثات أو تعديلات معتمدة في وثيقة السياسات عبر قنوات التواصل الداخلية المعتمدة؛ لضمان اطلاع كافة المعنيين والالتزام بها فور صدورها.

سياسات وعمليات إدارة تقنية المعلومات والبنية التحتية

1 سياسة تطوير الخدمات

1.1 تلتزم الإدارة العامة لتقنية المعلومات بالتطوير المستمر للخدمات التقنية بالجامعة، وتوفير كافة الموارد اللازمة وفق الإمكانيات المتاحة.

1.2 تشمل عملية التطوير إلزامية إدارة طلبات التغيير، والإجراءات التصحيحية والاستباقية، مع التخطيط المسبق للتغييرات المتعلقة بالسعة، والإتاحة، والاستمرارية، وأمن المعلومات.

2 سياسة إدارة مستوى الخدمة

2.1 يتعين على الإدارة العامة لتقنية المعلومات تعريف كافة الخدمات التقنية ومواصفاتها بدقة، وتحديد توقعات المستخدمين وضمان توثيق اتفاقيات مستوى الخدمة SLAsواعتمادها رسمياً.

2.2 تلتزم الإدارة العامة لتقنية المعلومات بالمراجعة الدورية للخدمات مع الأطراف ذات العلاقة، وإدارة الشكاوى والملاحظات، وقياس رضا المستفيدين بصفة مستمرة وفق الوثائق المعتمدة (عملية إدارة مستوى الخدمة، نماذج المتطلبات، وقائمة الخدمات).

3 سياسة إدارة استمرارية الخدمة

3.1 تلتزم الإدارة العامة لتقنية المعلومات بضمان استمرارية الخدمات التقنية من خلال الاستجابة الدورية للحوادث الخطيرة والكوارث، والعمل على الاسترجاع الكامل للخدمات بأسرع وقت ممكن.

3.2 التركيز على الوصول لمستويات الخدمة الأساسية أولاً قبل استعادة الوضع الكامل. وتُطبق هذه السياسة إلزامياً من خلال: خطة استمرارية الخدمة، عمليات الإتاحة والاستمرارية، تقارير اختبار الخطة، وعملية إدارة الحوادث والطلب.

4 سياسة إدارة إتاحة الخدمة

4.1 إتاحة الخدمات التقنية وتطويرها بشكل مستمر، مع اعتماد المقاييس والمعايير القياسية لتطوير الإتاحة ومراقبتها بشكل دائم، بناءً على الوثائق المعتمدة (خطة اتاحة البيانات، عمليات استمرارية وإتاحة الخدمة، عملية إدارة الاستمرارية والإتاحة، ونموذج تقرير قياس اتاحة الخدمة).

5 سياسة الإدارة المالية للخدمة

5.1 يتوجب على الإدارة العامة لتقنية المعلومات اعتماد وتطوير الميزانيات، والتقارير المالية، ومحاسبة تكاليف الخدمات التقنية لضمان صلاحيتها واستدامتها المالية، وذلك بموجب (سياسة وعملية إدارة الميزانية والمحاسبة) المعتمدة.

6 سياسة إدارة سعة الخدمة

6.1 تلتزم الإدارة العامة لتقنية المعلومات بتحديد وتوفير كافة الاحتياجات الفنية والبشرية اللازمة لتطبيق الخدمات بكفاءة

6.2 المراقبة المستمرة للموارد وضبطها بما يتناسب مع حجم الخدمات، مستندةً في ذلك إلى (خطة إدارة السعة، عملية إدارة السعة، وتقرير قياس السعة).

7 سياسة إدارة أمن المعلومات

7.1 تلتزم الإدارة العامة لتقنية المعلومات بوضع وتطبيق سياسات صارمة لإدارة أمن المعلومات، بما يضمن إتاحة البيانات المناسبة للشخص المصرح له فقط، في الوقت والمكان المناسبين، وفقاً لـ (سياسة وعملية إدارة أمن المعلومات).

سياسات وعمليات إدارة تقنية المعلومات والبنية التحتية

8 سياسة إدارة العلاقات مع الأعمال

8.1 يجب وضع إطار تشريعي لتعريف الخدمات التقنية ومواصفاتها، وتحديد توقعات المستخدمين وتوثيق اتفاقيات مستوى الخدمة ومراقبة الالتزام بها.

8.2 مراجعة الخدمات دورياً مع الأطراف ذات العلاقة، ومعالجة الملاحظات، وقياس رضا المستفيدين بناءً على (عملية إدارة علاقات الأعمال، قائمة الخدمات، متطلبات وعملية إدارة مستوى الخدمة).

9 سياسة إدارة الموردين

9.1 تخضع العلاقة مع الموردين (المقاولين) لرقابة الإدارة لضمان فهمهم الكامل لمسؤولياتهم وتلبية متطلبات الخدمات.

9.2 توثيق واعتماد اتفاقيات الدعم، ومراجعة أداء الموردين بصفة متكررة، وإدارة المشكلات التعاقدية، وقياس رضا العميل، وذلك بموجب (عملية إدارة الموردين ونموذج تقرير قياس أداء المورد).

10 سياسة إدارة الحوادث

10.1 معالجة وإدارة أي حادث تقني بشكل فوري لتقليل أثر الضرر على مستوى الخدمة، والاستجابة الفعالة لطلبات الخدمة.

10.2 توثيق كافة الإجراءات المطبقة في كشف وحل المشكلات وفق (عملية إدارة الحوادث).

11 سياسة إدارة المشاكل

11.1 تقليل الأضرار الناشئة (أو المتوقعة) عن حوادث تقنية المعلومات على الأعمال، من خلال التحديد الدقيق للسبب الرئيسي للحادث وتقديم الحلول المؤقتة أو الاستباقية

11.2 توثيق كافة الإجراءات المتبعة في مراحل الكشف والحل بموجب (عملية إدارة المشاكل).

12 سياسة إدارة التهيئة

12.1 توثيق وضبط جميع الإعدادات اللازمة للخدمة، وضمان توافر معلومات صحيحة عن العلاقات بين عناصر التهيئة.

12.2 تعتبر جميع الموارد اللازمة لتنفيذ الخدمة (والواقعة في نطاق عمليات إدارة التهيئة والتغيير) عناصر تهيئة إلزامية يجب تسجيلها في قاعدة بيانات التهيئة CMDB وفق (عملية إدارة التهيئة).

13 سياسة إدارة التغيير والإصدارات

13.1 تخضع كافة التغييرات التقنية للتقييم والاعتماد بحسب المنهجية المتبعة، لضمان تطبيقها وفق متطلبات الجودة والتكلفة المعتمدة.

13.2 تلتزم الإدارة العامة لتقنية المعلومات بالتخطيط لتطبيق الخدمات وتنفيذها في بيئة الإنتاج، واختبار صلاحيتها، ومراجعة أداء الموردين، ومعالجة المشاكل التعاقدية، وقياس رضا العميل، وذلك بناءً على سياسات وعمليات (إدارة التغيير، والتطوير وإطلاق الخدمة، وإدارة الإصدارات).

سياسة إدارة الحوادث (سياسة تفصيلية)

10 سياسة إدارة الحوادث

تلتزم الإدارة العامة لتقنية المعلومات بالتخطيط والتنفيذ لعملية إدارة الحوادث وكافة العمليات المرتبطة بها، وفقاً للسياسات والإجراءات المعتمدة والمنظمة لها في الجامعة.

المبادئ التوجيهية لعمليات إدارة الحوادث

10.1 تسجيل كافة الحوادث التقنية في نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات، ويُعتبر هذا النظام هو المصدر المرجعي والوحيد لجميع سجلات الحوادث في الجامعة

10.2 يُلزم النظام بتصنيف كافة الحوادث المكتشفة وتحديد أولوياتها بناءً على نوع الحادث أو الخدمة المتأثرة (مثل: الأجهزة، البرمجيات، إلخ) ووفقاً للمعايير والضوابط الموثقة.

10.3 يجب استخدام مجموعة موحدة ومشتركة من الفئات والتقسيمات لعمليات (إدارة الحوادث، إدارة المشاكل، وإدارة التغييرات) لضمان ترابط البيانات.

10.4 عند رصد حوادث متكررة، يُلزم الفريق المعني بفتح وتسجيل "طلب مشكلة" فوراً، وذلك لتحليل السبب الجذري وتقديم الحلول المؤقتة أو الجذرية المناسبة.

10.5 تلتزم الإدارة بإطلاع العميل بصفة مستمرة على التقدم المحرز في معالجة الحادث أو طلب الخدمة، مع وجوب إشعاره مسبقاً في حال تعذر الوفاء بمستوى الخدمة المتفق عليه لضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية البديلة.

10.6 تقييم وتحديد أولوية الحادث إلزامياً بناءً على معيارين أساسيين هما: مدى إلحاح الحادث وحجم تأثيره على أعمال الجامعة.

مبادئ توجيهية لتحديد مستوى الإلحاحية

حالة الإلحاحية	تعرض الأعمال والأعمال المالية	الوصف / انقطاع العمل
(1) حرج	المشكلة تعرض عمليات الأعمال والعمليات المالية الى مشكلة ومخاطرة كبيرة	1. أن يواجه العميل لخسارة كاملة أو كبيرة في الخدمة
		2. أن تكون عمليات الأعمال الحرجة (عالية الاهمية) لا تعمل
		3. إذا لم يكن أي تأخير للحل مقبولاً
		4. عدم تمكن المستخدمين من العمل أو أداء جزء كبير من عملهم، إن لم يكن كله
		5. تؤثر المشكلة على أكثر من 20٪ من المستخدمين والعملاء.
(2) عادي	المشكلة تعرض عمليات الأعمال والعمليات المالية الى مخاطرة منخفضة	1. لا يعاني العميل من فقدان الخدمة ولا يكون للحادث أي تأثير كبير على قابلية استخدام التطبيق
		2. أن يكون المستخدمون غير قادرين على أداء جزء صغير من عملهم ولكنهم لا يزالون قادرين على إنجاز معظم المهام الأخرى.
		3. أن يكون المستخدم قد طرح سؤالاً أو طلب معلومات
		4. تؤثر المشكلة على ما بين 5٪ و10٪ من المستخدمين او العملاء
(3) منخفض	هذه المسألة يخلق الحد الأدنى من التأثير على عمليات الاعمال	جميع الحوادث الأخرى التي لا تشملها المعايير أعلاه (تأثير منخفض على عمليات الأعمال وليس هناك حاجة ملحة لإصلاح الخلل).

سياسة إدارة الحوادث (سياسة تفصيلية)

مصفوفة الأدوار والمسؤوليات RACI

يبين الجدول التالي الأدوار والمسؤوليات (RACI) للموظفين المشاركين في عملية إدارة الحوادث بشكل عام.

النشاط	مركز الاتصال	مدير الحوادث	L2	القائد التقني	مدير توصيل الخدمات	مدير خدمة العملاء
إنشاء الطلب	A	C	C	X	x	x
التحقق من صحة الطلب	R	A	C	C	x	x
تحديد فريق الدعم المناسب وتعيين الطلب	A	C	C	I	x	x
تحديث لوحة الانقطاع	A, R	C	x	X	x	x
مشاركة الموارد	R	A	C	C	x	x
التحقق من صحة أو تجميع تفاصيل التأثير	R	A	R	R	R	x
الإخطار في مختلف المراحل حسب العملية	I	A	C	C	C	I
فتح اتصال بقناة التواصل مشاركة الموارد	R	A	x	C	C	x
إعداد خطة الاستعادة بمساعدة فريق الدعم	X	R	R	A	R	I
وسيلة اتصال جماعية	X	R	R	R	A	x
قرار التعامل مع المورد L4/L3	X	R	x	R	A	x
إشراك المورد L3/L4 أو أي تصعيد مطلوب	R	R	x	R	A	x
الاستجابة إلى استدعاءات "تحديث الحالة"	R	A	x	R	R	I
أي تصعيد خلال دورة حياة الحادث	X	R	I	R	A	I
أخذ تأكيد المستخدم على الاستعادة	R	A	R	I	I	I
دعم من المورد، إذا كان التصعيد الأعلى لم يعمل	X	R	x	X	x	A
تحديد سبب الحادث ووضع إجراءات وقائية	X	A	R	R	C	I
إعداد تقرير ما بعد الحوادث ونشره	X	A	R	C	x	x
الاتصالات التنفيذية	X	A	R	R	R	I

سياسة إدارة الحوادث (سياسة تفصيلية)

اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs)

مستوى الأولوية	وقت الاستجابة	تحديثات عن التقدم	وقت الاستعادة	إعلام الإغلاق (بعد استعادة الخدمة)	وقت الحل
P1	في غضون 15 دقيقة	تحديثات حول التقدم كل 60 دقيقة	إصلاح أو الموافقة على حل في أسرع وقت ممكن ولكن في أي حال في غضون ساعتين من الابلاغ الأولي	إخطار الإغلاق في غضون 60 دقيقة من استرجاع الخدمة	24 ساعة من الابلاغ الأولي التي تم إجراؤها لتسجيل الحادث والاتفاق على خطة عمل. تصبح الجداول الزمنية المحددة في خطة العمل المتفق عليها المقياس المستمر لإنجاز الحل
P2	في غضون ساعة واحدة	تحديثات حول التقدم كل يوم عمل حتى الحل.	إصلاح أو الموافقة على حل مؤقت في أسرع وقت ممكن ولكن في أي حال في غضون 24 ساعة من المكالمة الأولية.	إخطار الإغلاق في غضون 60 دقيقة من استرجاع الخدمة	40 يوما من المكالمة الاولية التي أجريت لتسجيل الحادث
P3	خلال ساعتين	تحديثات حول التقدم كل 5 أيام عمل حتى الحل	إصلاح أو الموافقة على حل مؤقت في أسرع وقت ممكن ولكن على أي حال في غضون 5 أيام عمل من المكالمة الأولية	إخطار الإغلاق في غضون 60 دقيقة من استرجاع الخدمة	90 يوما من المكالمات الأولية التي أجريت لتسجيل الحادث

ملاحظة

يتم اصدار تقرير ما بعد الحادث PIR (Post Incident Report) للحوادث من الأولوية الأولى والثانية (p1، p2) فقط. وسوف يتم نشر المسودة الأولى خلال الـ 3 أيام عمل الأولى من الحل بشأن الحادث.

سياسة إدارة الحوادث (سياسة تفصيلية)

خرائط التسليمات

يبين الجدول التالي الأدوار والمسؤوليات (RACI) للموظفين المشاركين في عملية إدارة الحوادث بشكل عام.

م	التسليم	التردد	الحالة
1	تقرير حالة إدارة الحوادث	أسبوعي	تغطيها تقارير مكتب الخدمة
2	تقرير عن الحوادث الحرجة	وقت الحدوث	PIR، يتم إرسالها بعد كل P1
3	تقرير الحوادث الكبرى	وقت الحدوث	PIR، يتم إرسالها بعد كل P2
4	تقرير تحليل السبب الجذري	وقت الحدوث	تغطيها تقارير إدارة المشاكل
6	تقارير تراكم الحوادث الأسبوعية	أسبوعي	تغطيها تقارير مكتب الخدمة
7	تقرير ما بعد الحادث PIR	وقت الحدوث	PIR، يتم إرسالها بعد P1 و P2

تقارير

فيما يلي التقارير التي يجب إرسالها للعميل

م	اسم التقرير	التكرار	وصف
1	تقرير ما بعد الحادث	وقت حدوث P1/P12	يقدم التقرير المعد عن الإجراءات المتخذة لاستعادة الخدمة بعد P1/P2
2	تقارير تراكم (سجل الحوادث) الأسبوعية، تقرير حالة إدارة الحوادث	يومي	تقرير تفاصيل عدد وتفاصيل P1&P12 كما يعطي عدد من P3/P4 على أساس يومي/ أسبوعي/شهري.
3	إعداد بعض التقارير في المستقبل سيتم من خلال أداة إدارة خدمات تقنية المعلومات	يوميا/ أسبوعي / شهري	

سياسة إدارة الحوادث (سياسة تفصيلية)

اجتماعات

اسم الاجتماع	المشاركين	جدول أعمال الاجتماع	النتائج المتوقعة للاجتماع	المدة
فحص الوقائي اليومي	مدير خدمة العملاء، مدير الحوادث ومديري تقديم الخدمات	لمناقشة جميع الحوادث P1 و P2 من اليوم السابق	التصديق على تفاصيل الحوادث، والتأثيرات على الاعمال	30 دقيقة

مسؤوليات مدير الحوادث

دور مدير الحوادث أثناء اجتماع الخبراء لحل الحادث هو أن يكون القائد وصاحب الصلاحية في اتخاذ القرار. وهو المالك للأنشطة التي يتم تنفيذها في ظل إدارته. وهو ممكن الاعمال للحصول على الخدمات المستعادة في أسرع وقت ممكن.

النشاط	المسؤولية
حوكمة إدارة الحوادث	حوكمة جميع الحوادث لضمان استعادة الخدمات التي تؤثر على الاعمال في أسرع وقت ممكن ، وفي المقابل ضمان الحد الأدنى من التأثير على الأعمال حسب اتفاقية مستوى الخدمة
تقييم تأثير الأعمال	تقييم تحليل تأثير الأعمال مع مساعدة من فريق الحلول وإدارة الحادث وفقا لذلك بالتشاور مع مدير خدمة العملاء
تقنية قناة التواصل للاجتماعات	طلب حضور وقيادة قناة التواصل التقني بين أصحاب المصلحة الرئيسيين من أجل الحل.
ضمان تعليمات الاجتماع	أثناء قيادة الحادث، يحتاج مدير الحوادث إلى التأكد من أن جميع المشاركين يتبعون تعليمات الاجتماع
مشاركة العملاء أكثر من الحادث	تحديث مدير خدمة العملاء عبر الحالات والخطط ويسعى للحصول على موافقة من مدير خدمة العملاء لأي إجراءات مثل إعادة التشغيل، واسترجاع الفشل، والاستعادة، والحلول، وتغييرات التكوين أثناء الحادث، والاتصال مرة أخرى بمجموعة محللي التعديلات ذات الصلة.
الإخطارات في الوقت المناسب	الإخطارات في الوقت المناسب لإرسالها بالتشاور مع مديري خدمة العملاء
نشر تقرير ما بعد الحادث	التحضير لجميع حالات الحوادث P1 و P2 بالتفصيل لتحليل الحوادث والتسلسل
إدارة الموردين	التصعيدات بالنسبة الموردين البطيئين أو نقص القدرة

سياسة إدارة الحوادث (سياسة تفصيلية)

هيكلة فريق الاستجابة لإدارة الحوادث

الفريق /الـ22/ المجموعة (الـ2)	المسؤوليات
مكتب الخدمة (مركز الاتصال)	الاتصالات مع المستخدمين المتأثرين.
مدير الحوادث	إحالة القسم 4.
المستوى 2	المساعدة في إيجاد الأسباب الجذرية للحوادث والعمل مع الفرق الأخرى لتحديد الحل.
القائد التقني	قيادة موارد المستوى 2 وتملك التفاصيل الفنية للحادث.
مدير توصيل الخدمات	مسؤول عن العملية العامة لإدارة الحوادث.
مدير خدمة العملاء	ممثل العملاء للحادث.

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة الحوادث

الهدف

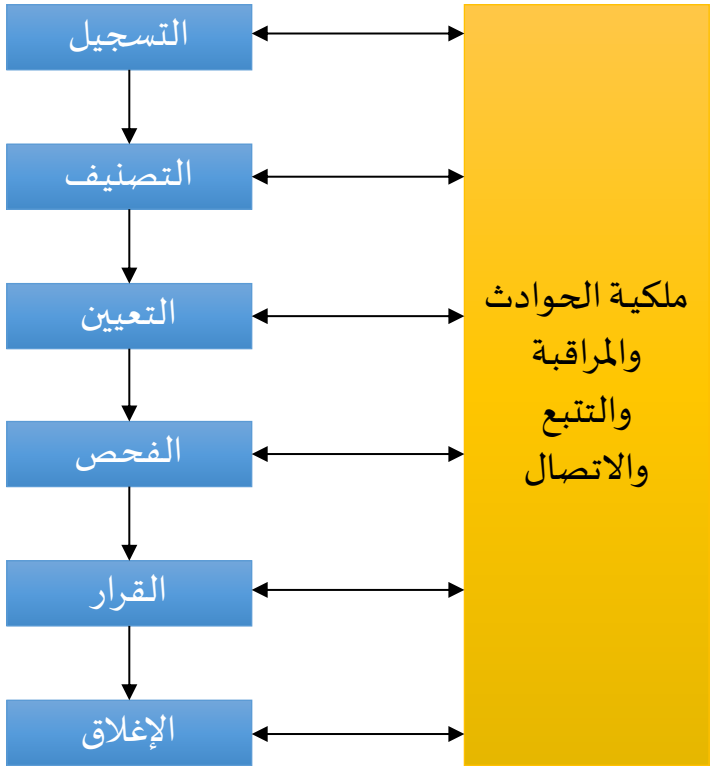
"الحادث" هو أي حدث لا يمثل جزءًا من التشغيل القياسي للخدمة والذي يتسبب أو قد يتسبب في انقطاع أو انخفاض جودة الخدمة.

الهدف من إدارة الحوادث هو استعادة العمليات العادية في أسرع وقت ممكن مع أقل تأثير ممكن على سير العمل أو المستخدم، بسعر فعال وجيد من حيث التكلفة.

النطاق

يمكن تعريف نطاق إدارة الحادث على النحو التالي:

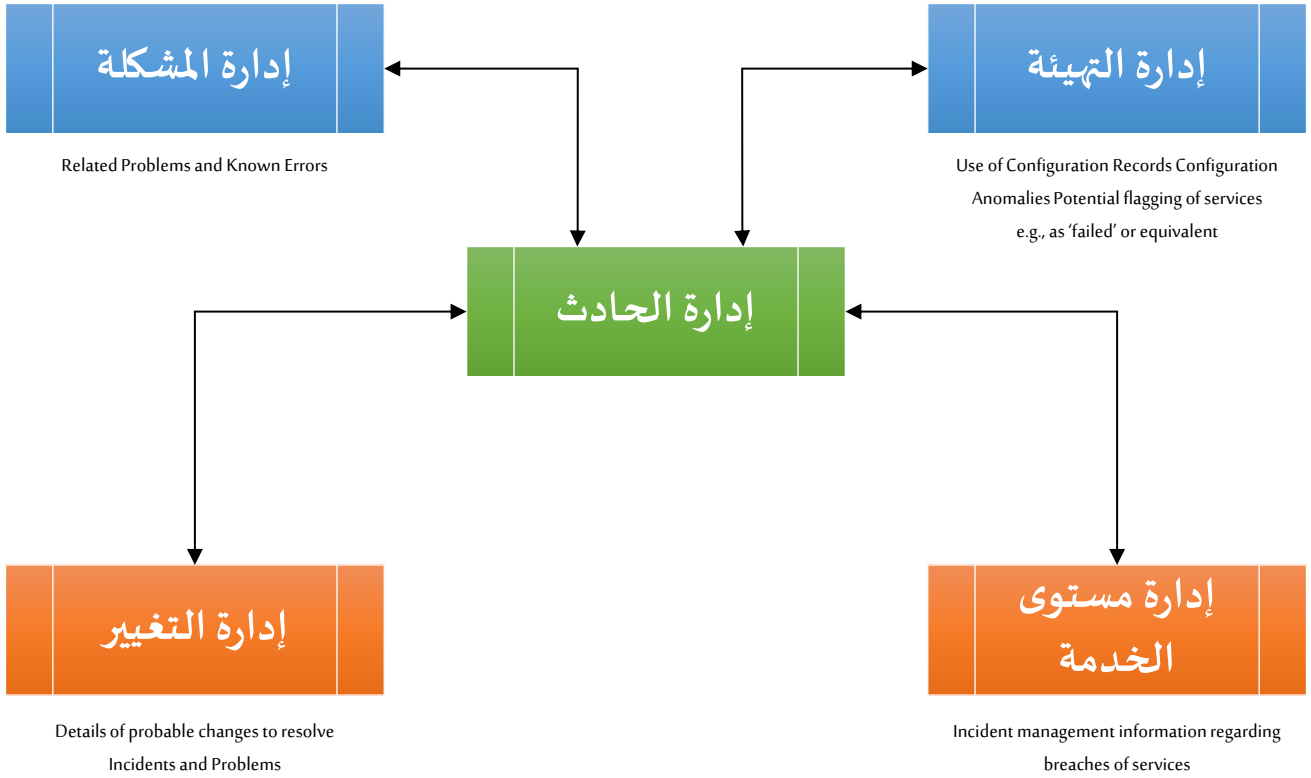
- كشف الحوادث
- التسجيل
- التصنيف
- التعيين
- الفحص
- القرار
- الاغلاق
- ملكية الحادث، والمراقبة، والتتبع، والاتصال.



تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة الحوادث

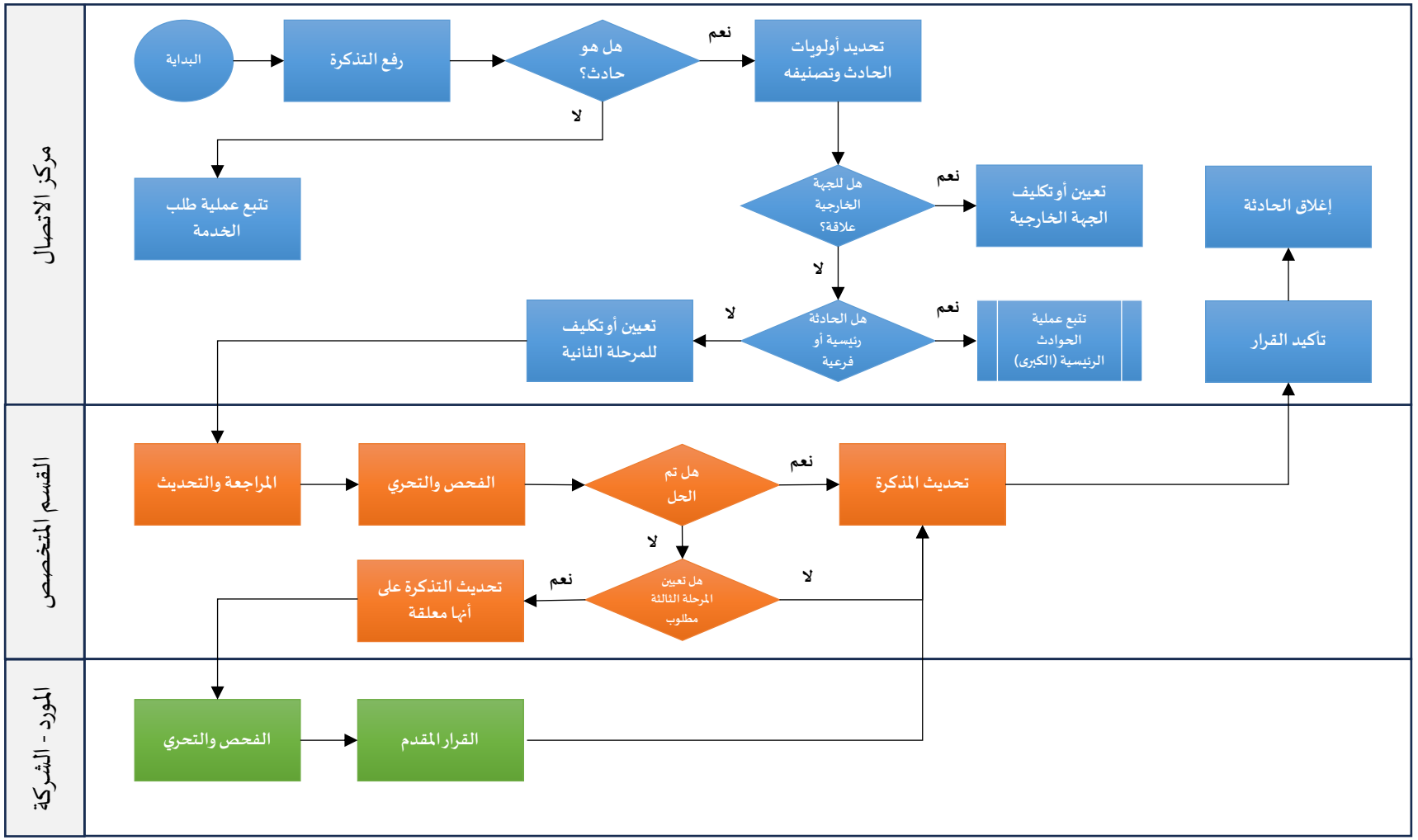
الربط مع العمليات الأخرى

ترتبط عملية إدارة الحداث مع العديد من العمليات الأخرى كما هو موضح في الرسم التخطيطي أعلاه. يوضح هذا الرسم التخطيطي كيفية إدارة الحادث والعمليات المرتبطة بها.



تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة الحوادث

تدفق عملية إدارة الحادث المطبق في مركز الاتصال في الجامعة



تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة الحوادث

جامعة الملك خالد
KING KHALID UNIVERSITY

وصف عملية إدارة الحادث

تبدأ هذه العملية بالكشف الأولي عن المشاكل ثم رفع التذكرة المعنية.

يتم تسجيل كل مشكلة بحيث يمكن تتبعها ومراقبتها وتحديثها طوال دورة حدوثها.

الخطوة 1	اسم الخطوة: رفع تذكرة على نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM	المسؤول\المالك: مقدم بلاغ (طلب) الحادث / عميل مكتب الخدمات
الوصف	بمجرد اكتشاف حادث، يتم تسجيل التفاصيل في نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM لرفع تذكرة الحادث حيث سيقوم مكتب الخدمة بإحالة التذكرة إلى قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة للتحقق مما إذا كان خطأ / مشكلة معروفة أم لا.	

صندوق القرار	اسم الخطوة: هل هو حادث؟	المسؤول\المالك: مكتب الخدمات
الوصف	يحدد مكتب الخدمة ما إذا كانت التذكرة حادثة أو طلب خدمة. حيث إن عملية طلب ستحتوي على التالي: طلبات صغيرة قابلة للتكرار في العمل مثل (طلبات إعادة تعيين كلمة المرور أو طلبات الوصول أو طلبات المعلومات). إذا كانت التذكرة عبارة عن طلب خدمة ، فاتبع عملية طلب الخدمة	
المخرجات	طلب خدمة ام حادث	

الخطوة 2	اسم الخطوة: تصنيف ووضع أولية للحادث	المسؤول\المالك: مكتب الخدمات
الوصف	تصنيف ووضع أولية في نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM تصنيف وتحديد أولويات الحادث في أداة ITSM . التصنيف يشمل تعيين الفئة والنوع والعنصر CTI، مما يسمح بالتعيين الصحيح للتذكرة حيث إن بعض الحوادث ترتبط بالطرف الثالث (الجهة الخارجية) وليس المرحلة الثانية من الفريق التقني وفي هذه الحالة سيرفع مكتب الخدمة هذه الفئات من التذكرة ويعينها مباشرة إلى الطرف الثالث. سيتم تحديد أولويات الحادث على أساس أثر واهمية القضية. يتم ترتيب الأحداث حسب الأولوية (أولية 1 – أولية 2 أولية 3 أولية 4) بناءً على سياسة اوليات الشركة وأثناء إعطاء الأولوية للمشكلة ، يتم التعامل معها على أساس الأهمية الحرجة.	

صندوق القرار	اسم الخطوة: هل هذه أولية قصوى (أولية 1)؟	المسؤول\المالك: مكتب الخدمات /مدي الحادث
الوصف	إذا كان حادثًا خطيرًا ((P1، فإنه يطلق عملية معالجة الحوادث الخطيرة / الكبرى	
المخرجات	تعيين أولية قصوى (رئيسية) للحادث او المتابعة كحادث عادي	

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة الحوادث

الخطوة 3	اسم الخطوة: التعيين لمجموعة الحلول للمرحلة الثانية	المسؤول\المالك: مكتب الخدمات
الوصف	تعيين الحادث لمجموعة الحلول المناسبة. يعتمد التعيين على تصنيف الحادث.	
المخرجات	تحديد مجموعة الحلول	

الخطوة 4	اسم الخطوة: مراجعة وتحديث الحادث	المسؤول\المالك: المرحلة الثانية (الفريق)
الوصف	عند استلام حادثة، تتم مراجعة التذكرة وتحديثها. وعند ذلك تأكد بأن النقاط التالية قد تمت بالشكل الصحيح: **- وضع أولية** **- تعيين** **- التصنيف** إذا كانت هناك حاجة إلى أي معلومات إضافية لفهم المشكلة، فاتصل بالعميل الذي رفع التذكرة في مكتب الخدمة مباشرة	
المخرجات	الحادث مراجع ومحدث	

الخطوة 5	اسم الخطوة: التحري وفحص الحادث	المسؤول\المالك: المرحلة الثانية (الفريق)
الوصف	قم بإجراء أنشطة التحقيق والتشخيص لتحديد حل مؤقت أو قرار للإشكالية. قم بتحديث حالة الحادث على نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM بأي أنشطة تحقيق وتشخيص.	
المخرجات	تحديد القرار	

الخطوة 6	اسم الخطوة: القرار المقدم	المسؤول\المالك: المرحلة الثانية (الفريق)
الوصف	القرار المقدم للحادث. قم بتحديث التذكرة بأنشطة القرار.	
المخرجات	حل الحادث	

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة الحوادث

صندوق القرار6	اسم الخطوة: هل المرحلة الثالثة مطلوب؟	المسؤول\المالك: المرحلة الثانية (الفريق)
الوصف	إذا كان الفريق التقني للمرحلة الثانية قادرًا على حل الحادث، فسيتم تحديثه في التذكرة. وإلا إذا كان الفريق التقني للمرحلة الثانية غير قادر على حل الحادث، فعليك تصعيد الحادث وظيفيًا مع الطرف الثالث الجهة الخارجية للمرحلة الثالثة	
المخرجات	معرفة هل دعم المرحلة الثالثة مطلوب ام لا.	

الخطوة 7	اسم الخطوة: اشراك الطرف الثالث \ الجهة الخارجية المعنية	المسؤول\المالك: المرحلة الثانية (الفريق)
الوصف	إذا لم تتمكن مجموعة الحلول للمرحلة الثانية L2من العثور على الحل واكتشاف أن دعم المرحلة مطلوب ، يتم تعيين الحادث للطرف الثالث (الجهة الخارجية) المعنية. ينبغي تسجيل وتحديث أي تواصل مع الطرف الثالث (الجهة الخارجية)	
المخرجات	تم اشراط الطرف الثالث (الجهة الخارجية)	

الخطوة 8	اسم الخطوة: تحديث التذكرة على أنها معلقة	المسؤول\المالك: المرحلة الثانية (الفريق)
الوصف	قم بتحديث نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ITSM لتعكس رفع هذه المشكلة إلى الطرف الثالث (الجهة الخارجية) وتعيين حالة التذكرة على أنها "معلقة" لإيقاف الوقت المعتمد في اتفاقية مستوى الخدمة	
المخرجات	حالة التذكرة تم تغييرها إلى معلقة	

الخطوة 9	اسم الخطوة: تحري وتفحص الحادث	المسؤول\المالك: المرحلة الثالثة (الطرف الثالث او الجهة الخارجية)
الوصف	قم بإجراء أنشطة التحقيق والتشخيص لتحديد حل مؤقت أو قرار للإشكالية. تحديث الحادث بأي أنشطة تحقيق وتشخيص. يستمر الفريق التقني للمرحلة الثانية في التحديث استنادًا إلى التحديثات التي يوفرها الطرف الثالث (الجهة الخارجية).	
المخرجات	تحديد القرار	

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة الحوادث

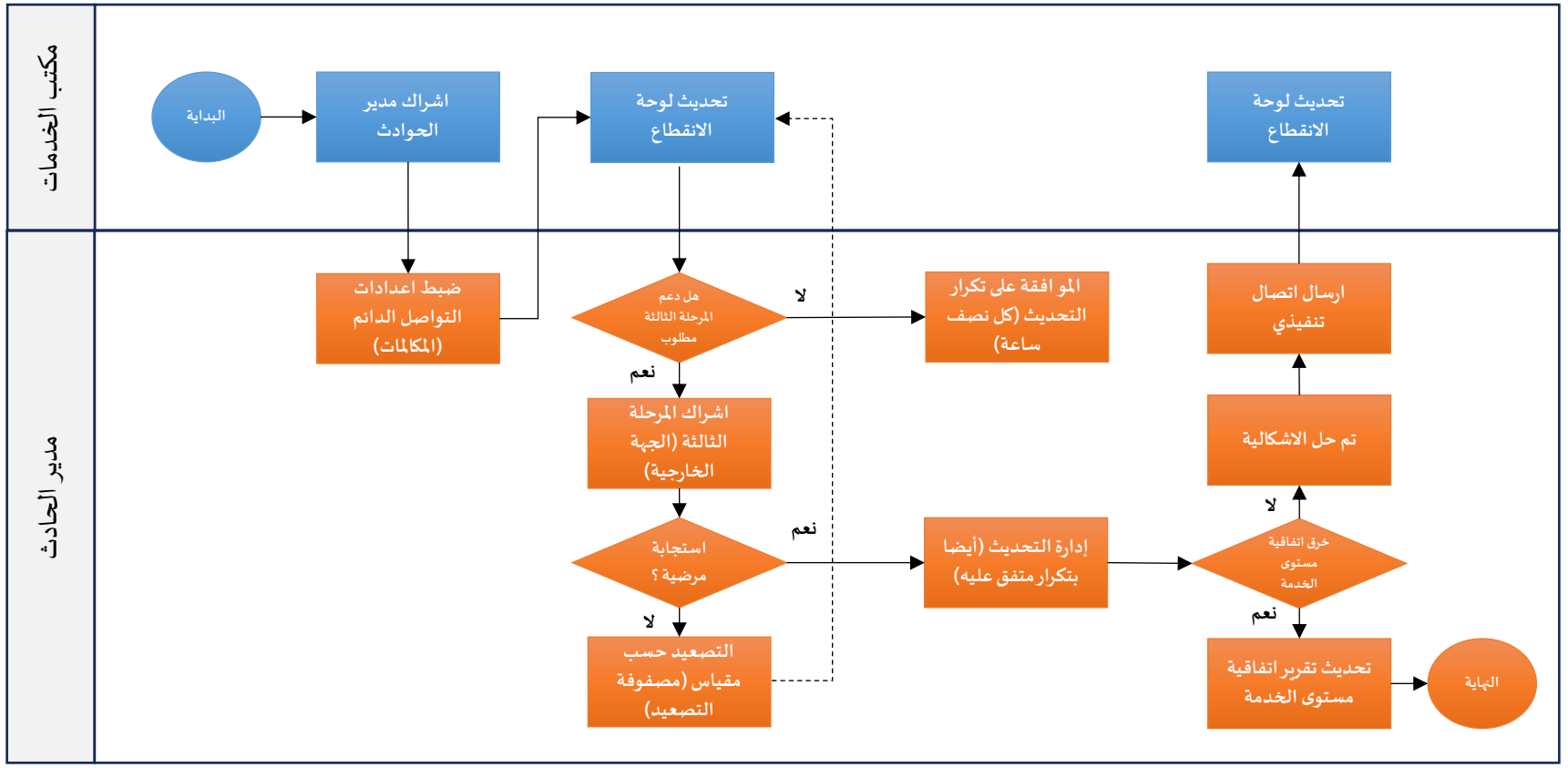
الخطوة 10	اسم الخطوة: تحديد القرار	المسؤول\المالك: المرحلة الثالثة (الطرف الثالث او الجهة الخارجية)
الوصف	تطبيق القرار الذي تم التواصل إليه أثناء التحقيق والتشخيص لحل الحادث الذي وإبلاغ فريق المرحلة الثانية التقني بالحل. إذا لم يكن لدى فريق المرحلة الثالثة حق الوصول إلى النظام المعني ، فسيطبق فريق المرحلة الثاني التقني الحل المقدم من فريق المرحلة الثالثة (فريق الجهة الخارجية).	
المخرجات	تنفيذ القرار	

الخطوة 11	اسم الخطوة: تأكيد القرار	المسؤول\المالك: مكتب الخدمات
الوصف	التحقق من الحل عن طريق الاتصال بالعميل الذي أثار الحادث أو فحص الإنذار أو أي اختبارات أخرى. قد يتم تضمين دعم المرحلة الثانية في هذه المرحلة إذا لزم الأمر. سيتم نقل التذاكر مرة أخرى إلى فريق المرحلة الثانية التقني المعني إذا لم يكن المستخدم راضيًا عن القرار.	
المخرجات	تأكيد القرار	

الخطوة 12	اسم الخطوة: إغلاق التذكرة	المسؤول\المالك: مكتب الخدمات
الوصف	سيغلق مقدم الطلب الحادث بمجرد التحقق من صحة حل الإشكالية ورضا العميل. وينبغي أيضًا التحقق من تحديث سجل عملية الحادث بالكامل وتغيير حالة الحادث إلى مغلق	
المخرجات	اغلاق التذكرة	

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة الحوادث

تدفق العملية – أولية 1 – أولية 2 (إدارة الحوادث الحرجة)



تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة الحوادث

وصف عملية إدارة الحوادث الحرجة (أولية1)

الخطوة	المجموعة المسؤولة	الحدث	المهمة
1	مكتب الخدمات	اشراك الحوادث	يتلقى مكتب الخدمات الإشكالية الأولية 1 ويبلغ الحوادث بالمشكلة.
2	الحوادث	ضبط اعدادات التواصل الدائم (المكالمات)	ضبط اعدادات التواصل الدائم لمناقشة الإشكاليات وعمل خطة
3	مكتب الخدمات	تحديث لوحة الانقطاع	قم بتحديث لوحة الانقطاع مع وصف الاشكالية والعمل.
4	مدير الحوادث	هل دعم المرحلة الثالثة؟	يحدد مدير الحوادث ما إذا كان دعم المرحلة الثالثة مطلوبًا؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فسيتم تضمين دعم المرحلة الثالثة من OEM مصنع الأدوات الأصلية / شركات الجهات الخارجية المسؤولين.
5	مدير الحوادث	استجابة مرضية	إذا كانت الاستجابة مرضية، يتم تمرير المعلومات إلى مدير مقدم الخدمات (العميل ومقدم الخدمة) التصعيد وفقًا لمقياس (مصفوفة) التصعيد إذا كانت الاستجابة غير مرضية
6	مدير الحوادث	خرق اتفاقية مستوى الخدمة	إذا تم خرق اتفاقية مستوى الخدمة، يتم تحديث الحادث في تقرير اتفاقية مستوى الخدمة
7	مدير الحوادث	تم حل الإشكالية	إذا تم حل الاشكالية، يتم التواصل مع أصحاب المصلحة
8	مدير الحوادث	تحديث لوحة الانقطاع	بمجرد حل الاشكالية، يتم تحديث المعلومات في لوحة الانقطاع
9	مدير الحوادث	رفع تذكرة المشكلة	يرفع مدير الحوادث تذكرة مشكلة لجميع الحوادث الخطيرة للقيام بعملية تحليل السبب الجذري ولتحديد إصلاح الدائم.

اسماء التواصل الرئيسية والتصعيدات

م	اسم التواصل الرئيسي	رقم الهاتف \ البريدي الالكتروني	المسمى الوظيفي \ الجهة	التصعيد إلى	رقم الهاتف \ البريدي الالكتروني	اللقب \ المسمى الوظيفي
1	فايع ال علوان	alwan@kku.edu.sa	مدير إدارة الدعم الفني	عبد الله الاسمري	aalasmary@kku.edu.sa	مدير عام الإدارة العامة لتقنية المعلومات
2						

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة المشكلة

الهدف

"المشكلة" هي سبب أو سبب محتمل لحادث واحد أو أكثر.

الهدف من عملية إدارة المشكلات هو منع المشاكل من خلال حل السبب الجذري للحوادث. الهدف الآخر من هذه العملية هو الحد من تكرار الحوادث. الهدف الثالث لعملية إدارة المشكلة هو تقليل آثار الحوادث التي لا يمكن منعها.

تحدد الإدارة الاستباقية للمشكلات المشكلات وتحلها قبل وقوع الحوادث.

النطاق

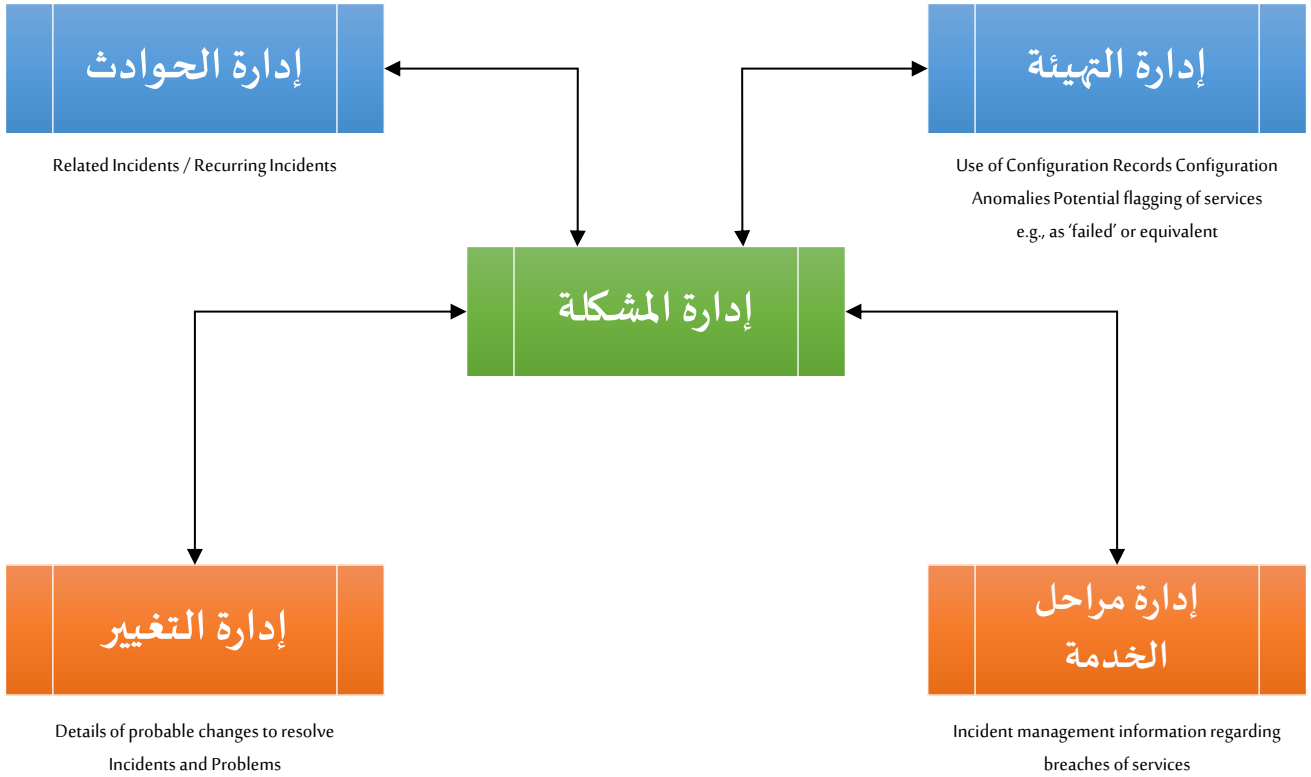
يمكن تعريف نطاق أنشطة إدارة المشكلات على النحو التالي:

1. تحديد وتحليل المشكلة.
2. تحديد حل المشكلة.
3. إدارة التغيير
4. تطوير حل المشكلة
5. إدارة الإصدار (تنفيذ الحل)
6. مراقبة المشكلة

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة المشكلة

الربط مع العمليات الأخرى

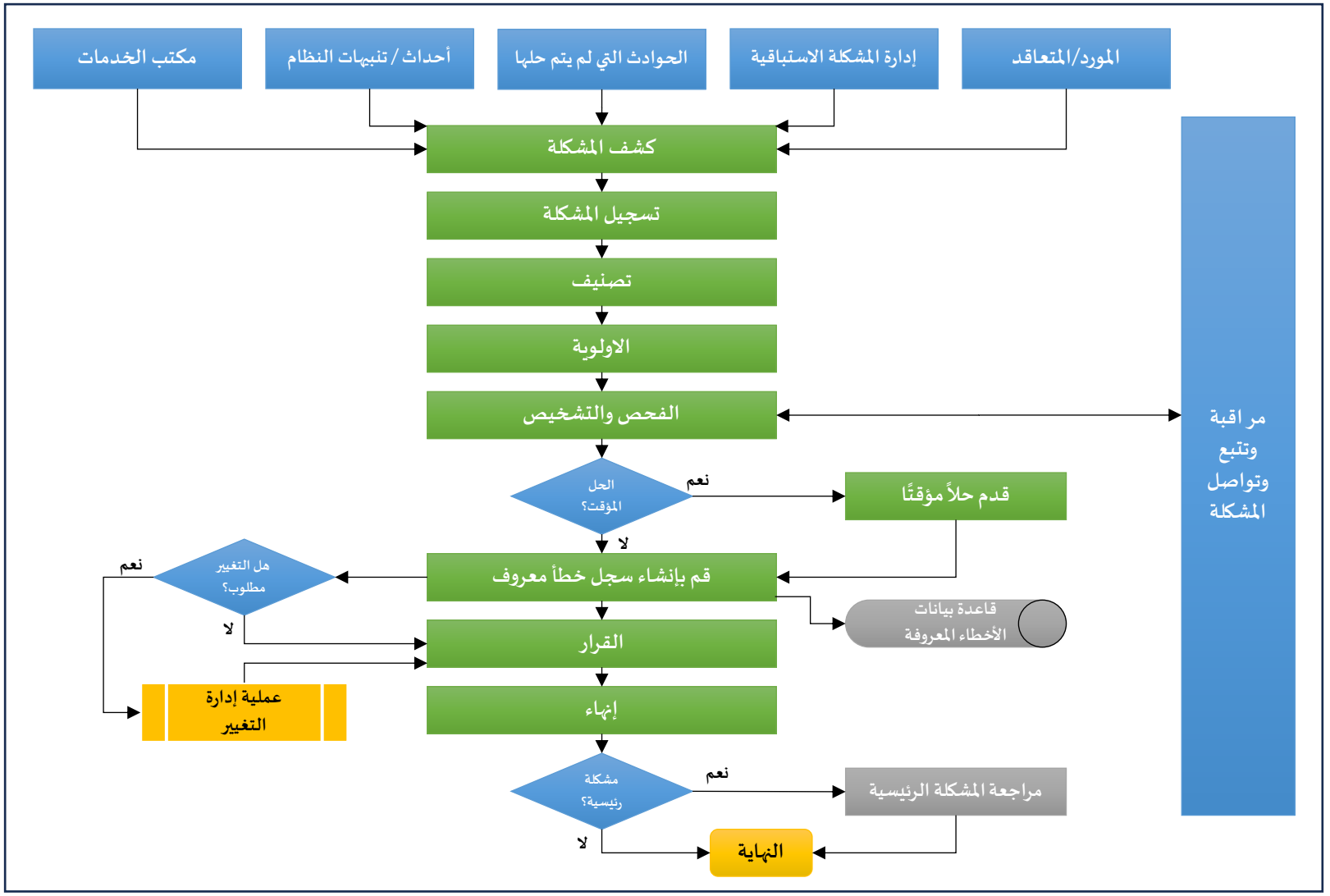
ترتبط عملية إدارة المشكلات مع العديد من العمليات الأخرى مثل إدارة الخدمة الأخرى كما هو موضح في الرسم التخطيطي أعلاه. يوضح هذا الرسم التخطيطي كيفية إدارة المشكلات والعمليات المرتبطة بها.



تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة المشكلة

تدفق عملية إدارة المشكلة

في بيئة تقنية المعلومات العملية، يتم تنفيذ عمليات إدارة المشكلات بشكل عام وفقًا للرسم البياني أدناه



تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة المشكلة

وصف عملية إدارة المشكلة

تبدأ هذه العملية بالكشف الأولي عن المشاكل ثم رفع التذكرة المعنية.

يتم تسجيل كل مشكلة بحيث يمكن تتبعها ومراقبتها وتحديثها طوال دورة حدوثها.

الخطوة 1	اسم الخطوة: كشف المشكلة	المسؤول\المالك: تحديد الشخص / الإبلاغ عن مشكلة
الوصف	تستقبل عملية إدارة مشكلة ITIL المشاكل من خلال قنوات مختلفة. هذه المنافذ هي مكتب الخدمة (الحوادث التي يتم الإبلاغ عنها بشكل متكرر) ، وعملية إدارة الأحداث (الأحداث والتنبيهات) ، وعملية إدارة الحوادث (تحليل الحوادث المتكررة) ، والإدارة الاستباقية للمشكلات ، والمورد أو المتعاقد.	

الخطوة 2	اسم الخطوة: تسجيل المشكلة	المسؤول\المالك: منسق المشكلة / مدير مشكلة
الوصف	بعد تلقي المشكلة، فإن الخطوة التالية هي مراجعة المشكلة. إذا لزم الأمر ، يتم جمع المزيد من المعلومات عن طريق الاتصال بالشخص (الأشخاص) المعني. إذا وجد فريق المراجعة أن هناك مشكلة تحتاج إلى قرار ، فسيتم تسجيل المشكلة.	
المخرجات	رفع تذكرة المشكلة	

الخطوة 3	اسم الخطوة: تصنيف المشكلة	المسؤول\المالك: منسق مشكلة / مدير مشكلة
الوصف	تصنيف المشكلة. التصنيف هو تعيين الفئة والنوع والعنصر، للسماح بالتخصيص الصحيح للتذكرة حيث أن بعض المشكلات ترتبط بالطرف الثالث ولا يتم تعيينها لفرق دعم في المرحلة الثانية والثالثة. وهذه التذاكر يتم تعيينها مباشرة إلى بائع الجهة الخارجية (الطرف الثالث). يجب استخدام تصنيف الحوادث ذاته في تصنيف المشكلات	
المخرجات	تصنيف المشكلة	

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة المشكلة

الخطوة 4	اسم الخطوة: تصنيف ووضع الأولية للمشكلة	المسؤول\المالك: منسق المشكلة / مدير مشكلة
الوصف	تصنيف ووضع أولوية للمشكلة. يتم تحديد أولويات المشكلة على أساس تأثير وإلحاح المشكلة. (تعريف الالحاح على أنه الإطار الزمني الذي يحتاج فيه العمل إلى حل المشكلة وتعريف التأثير على أنه المدى الذي يمكن أن تسبب فيه المشكلة ضررًا على الأعمال). يتم ترتيب المشكلات حسب الأولوية (اولية 1- أولية 2 - أولية 3 - أولية 4) بناءً على سياسة أولويات الشركة. أثناء إعطاء الأولوية للمشكلة، يتم التعامل معها على أساس الأهمية الحرجة.	
المخرجات	تحديد أولوية المشكلة	

الخطوة 5	اسم الخطوة: التحقيق والتشخيص	المسؤول\المالك: مجموعة التحليل للمرحلة الثانية والثالثة
الوصف	يتم تعيين المشكلة لمجموعة تحليل واتخاذ قرار مناسبة للمرحلة الثانية ويعتمد التعيين على: تصنيف وتحديد أولويات المشكلة وأثناء التشخيص يتم تحليل الحادثة المتعلقة بالمشكلة وإجراء أي اختبارات أخرى.	
المخرجات	تحديد مجموعة التحليل وفحص المشكلة	

صندوق القرار	اسم الخطوة: هل هناك حل؟	المسؤول\المالك: مجموعة التحليل للمرحلة الثانية والثالثة
الوصف	بعد الفحص الأولي والتشخيص، تتمثل الخطوة التالية في التحقق مما إذا كان هناك أي حل بديل متاح للمشكلة والذي يمكن استخدامه لتجنب التأثير على المستخدمين حتى يتم إصلاح المشكلة بشكل دائم. يمكن أن تستغرق المشكلات شهورًا لحلها وهذا هو سبب أهمية وجود حلول بديلة للمشكلات.	
المخرجات	قرار حول الحل	

الخطوة 6	اسم الخطوة: تقديم حل	المسؤول\المالك: مجموعة التحليل للمرحلة الثانية والثالثة
الوصف	في حالة توفر حل بديل، يتم اختباره بدقة على عينات قليلة قبل إنشاء سجل خطأ معروف. يساعد الحل مكتب الخدمة على استعادة الخدمات بحل مؤقت حتى يمكن حل السبب الحقيقي للمشكلة.	
المخرجات	الحل	

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة المشكلة

الخطوة 7	اسم الخطوة: قم بإنشاء سجل خطأ معروف	المسؤول\المالك: مجموعة التحليل للمرحلة الثانية والثالثة
الوصف	أثناء بحث مجموعة التحليل عن حل دائم، يتم تسجيل المشكلة في قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة (مع حلها إذا كان متاحًا. عند توثيق حل بديل، يمكن لموظفي الخدمة استخدام الحل للتعامل مع المشكلة بسرعة عند حدوثها).	
المخرجات	خطأ غير معروف مسجل في قاعدة البيانات	

صندوق القرار	اسم الخطوة: هل التغيير مطلوب؟	المسؤول\المالك: مجموعة التحليل للمرحلة الثانية والثالثة / عملية إدارة التغيير
الوصف	حل المشكلة يعني تحديد السبب الجذري للمشكلة وحلها ويتضمن ذلك التحقق مما إذا كان حل المشكلة يتطلب تغييرًا او لا حيث إذا كان التغيير مطلوبًا، يتم البدء في تطبيق عملية إدارة التغيير ، ويبدأ بإنشاء طلب التغيير وما يشمله من علميات لاحقة وتغييرات ادارية.	
المخرجات	تحديد الحل وإذا كان هناك حاجة للتغير يتم رفع طلب تغيير	

الخطوة 8	اسم الخطوة: القرار المقدم	المسؤول\المالك: مجموعة التحليل للمرحلة الثانية والثالثة / مدير المشكلة
الوصف	يتم توفير حل لهذه المشكلة. في هذه المرحلة، ونظرًا لتوفير الحل الدائم للمشكلة، يتم تحديث قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة لإزالة السجل ويتبع ذلك تحديث طلب المشكلة بأنشطة الحل ويبلغ جميع موظفي الخدمة بالقرار والحل.	
المخرجات	حل المشكلة	

صندوق القرار	اسم الخطوة: هل هي مشكلة رئيسية	المسؤول\المالك: مجموعة التحليل للمرحلة الثانية والثالثة / مدير مشكلة
الوصف	التأكد ان كانت المشكلة أحد المشاكل الرئيسية	
المخرجات	التحديد أن كانت مشكلة أساسية (كبيرة) ام لا	

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة المشكلة

الخطوة 9	اسم الخطوة: مراجعة المشكلة الرئيسية	المسؤول\المالك: مجموعة التحليل للمرحلة الثانية والثالثة / مدير مشكلة
الوصف	بعد إغلاق المشكلة إن كانت المشكلة كبيرة، يتم تنفيذ مراجعة المشكلة الرئيسية. وتعتبر هذه خطوة عملية ضرورية لتجنب المشاكل المستقبلية وفي بعض الأحيان ، قد تحتاج الإدارة العليا إلى العلم بالأمر.	
المخرجات	مراجعة المشاكل الرئيسية	

الخطوة 10	اسم الخطوة: النهاية	المسؤول\المالك: مدير مشكلة
الوصف	تحديث حالة التذكرة إلى "مغلقة". وتشمل تسجيل وتدوين الدروس المستفادة.	
المخرجات	تعيين حالة التذكرة إلى "مغلقة" ، تدوين معلومات الدروس المستفادة المحدثة	

الخطوة 11	اسم الخطوة: مر اقبة المشكلة وتتبعها	المسؤول\المالك: مدير مشكلة
الوصف	طوال العملية، يتم مراقبة / تتبع حالة المشكلة والحل من أجل الحفاظ على التركيز حيث إنه في بعض الأحيان قد يستغرق حل المشكلات وقتًا طويلاً مما يمكن أن يساعد إقامة اجتماعات مراجعة الدورية لمراقبة سير العملية.	
المخرجات	محضر اجتماعات المراجعة، ورقة تتبع المشكلات.	

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة المشكلة

اسماء التواصل الرئيسية والتصعيدات

م	اسم التواصل الرئيسي	رقم الهاتف \ البريدي الالكتروني	المسمى الوظيفي \ الجهة	التصعيد إلى	رقم الهاتف \ البريدي الالكتروني	اللقب \ المسمى الوظيفي
1	فايع ال علوان	alwan@kku.edu.sa	مدير إدارة الدعم الفني	عبدالله الاسمري	aalasmary@kku.edu.sa	مدير عام الإدارة العامة لتقنية المعلومات
2						

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة التغيير

عملية إدارة التغيير

التغيير ما هو إلا تحويل / انتقال / تعديل / من حالته الحالية إلى حالة مستقبلية مرغوبة.

إدارة التغيير هي أحد أنظمة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. إنها عملية تستخدم لإدارة الأنشطة المصرح بها والمخطط لها مثل الإضافة والتعديل والتوثيق وإزالة أي عناصر تكوين في قاعدة بيانات إدارة التكوين التي تعد جزءًا من بيئات الإنتاج والاختبار المباشرة للأعمال التجارية جنبًا إلى جنب مع أي بيئة أخرى تريدها الشركة تحت إدارة التغيير.

في إطار عمل الـ ITIL تعد إدارة التغيير جزءًا من "انتقال الخدمة" - نقل شيء تم تطويره حديثًا (أي تحديث لبيئة الإنتاج الحالية أو نشر شيء جديد تمامًا) من مرحلة تصميم الخدمة إلى تشغيل الخدمة.

الأهداف

1. الاستجابة لمتطلبات العمل المتغيرة للعميل مع تعظيم القيمة وتقليل الحوادث والتعطيل وإعادة العمل.
2. الاستجابة لطلبات الأعمال وطلبات تكنولوجيا المعلومات للتغيير الذي من شأنه مواءمة الخدمات مع احتياجات العمل
3. التأكد من تسجيل التغييرات وتقييمها، وأن التغييرات المصرح بها مرتبة حسب الأولوية، ومخطط لها، ومختبره، ومنفذة، وموثقة ومراجعة بطريقة خاضعة للرقابة
4. تأكد من تحليل التغييرات الفاشلة وإجراء تحليل السبب الجذري لتقليل تكرار مثل هذه الحالات. يتم فرض نقاط الفحص لفهم تقدم التغيير وفهم الإخفاقات.
5. تأكد من تسجيل جميع التغييرات التي تطرأ على عناصر التكوين في نظام إدارة التهيئة، أو في أي مكان آخر في نظام إدارة معرفة الخدمة.
6. تحسين مخاطر الأعمال بشكل عام.

النطاق

يمكن تعريف نطاق إدارة التغيير على النحو التالي:

- البنيات
- العمليات
- أدوات
- المقاييس (المصفوفات)
- التوثيق
- خدمات تقنية المعلومات
- عناصر التهيئة

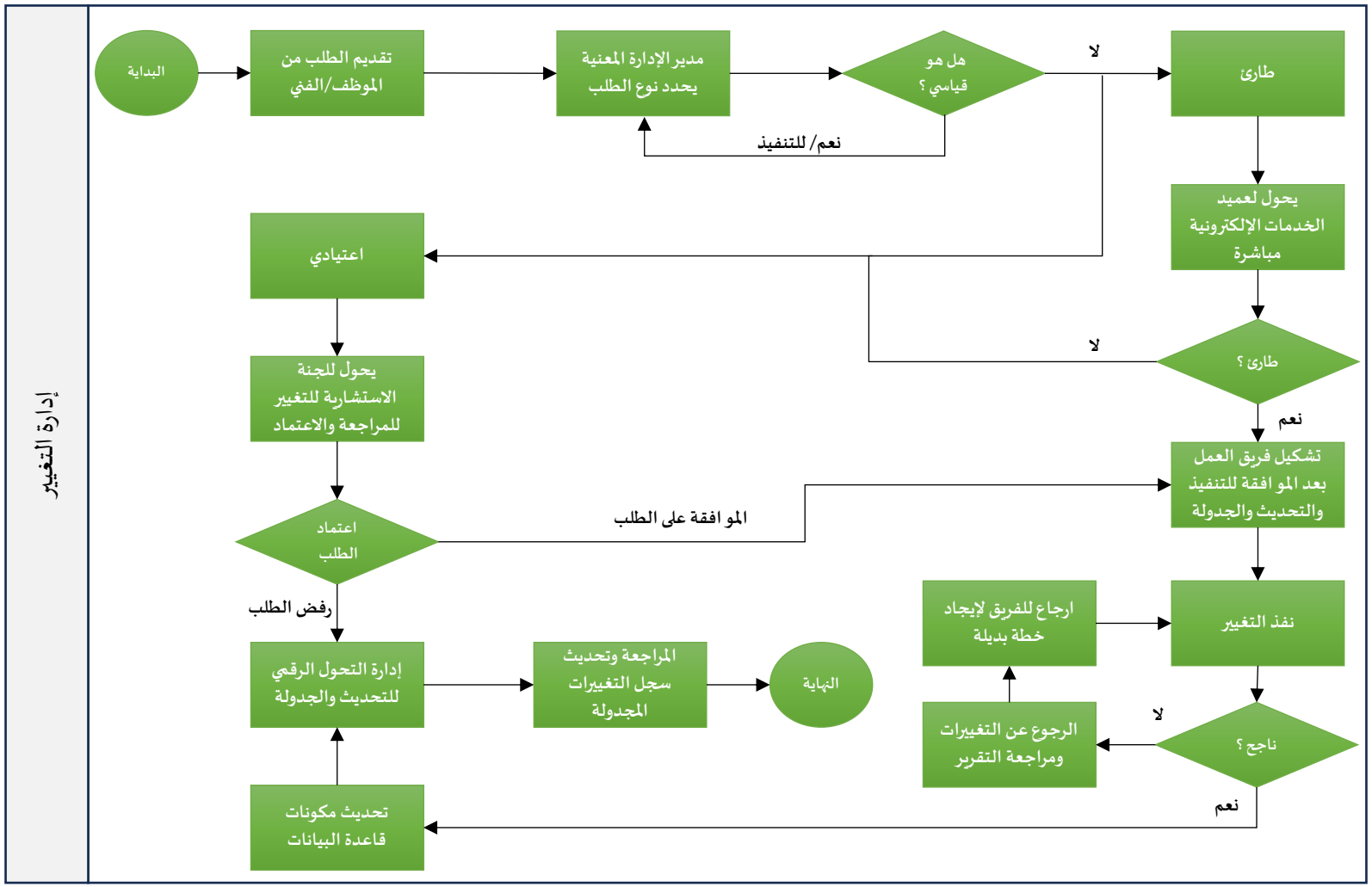
تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة التغيير

اجراء طلب تغيير – إدارة التغيير (بطاقة الإجراء)

DT1	إجراء طلب تغيير (إدارة التغيير)		
	خطوات الإجراء	المسؤول	المُخرج
DT1-1	يقوم مدير الإدارة المعنية بتعبئة نموذج طلب التغيير، وتحديد نوع التغيير (عادي - كبير - طارئ - تحسيني)	مدير الإدارة المعنية	تنفيذ طلبات التغيير
DT1-2	في حال كان التغيير (عادي): - يقوم مدير الإدارة المعنية بالتنفيذ مباشرة - إخطار (مالك النظام والفئة المستهدفة) للعلم والإحاطة - إرسال تقرير بالتغيير لإدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية للتوثيق		
DT1-3	توثيق التغيير في سجل التغييرات	إدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية	
DT1-4	إذا كان التغيير (كبير): يقوم مدير الإدارة المعنية بارساله إلى لجنة إدارة التغيير للمراجعة والاعتماد	مدير الإدارة المعنية	
DT1-5	- في حال (اعتماد) طلب التغيير من اللجنة: تقوم اللجنة بإرسال التغيير لمالك النظام لأخذ موافقته. - في حال (رفض) طلب التغيير من اللجنة: تقوم اللجنة بإرسال الطلب لإدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية للتوثيق	لجنة إدارة التغيير	
DT1-6	توثيق التغيير الكبير بعد رفضه من لجنة إدارة التغيير	إدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية	
DT1-7	يتم الرد على لجنة إدارة التغيير بالموافقة من عدمها	مالك النظام	
DT1-8	في حال موافقة مالك النظام، تقوم اللجنة بما يلي: - تشكيل فريق العمل المعني - جدولة تنفيذ التغيير - إشعار معالي رئيس الجامعة والفئة المستهدفة للعلم والإحاطة - بعد تنفيذ التغيير تقوم اللجنة بإعداد تقرير بالتغيير وإرساله لإدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية للتوثيق	لجنة إدارة التغيير	
DT1-9	توثيق التغيير الكبير في سجل التغييرات بعد تنفيذه	إدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية	
DT1-10	في حال رفض مالك النظام: - تقوم اللجنة بإرسال الطلب لإدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية للتوثيق	لجنة إدارة التغيير	
DT1-11	توثيق التغيير الكبير في سجل التغييرات بعد رفضه من مالك النظام	إدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية	
DT1-12	إذا كان التغيير (طارئ) يقوم مدير الإدارة المعنية بتحويل طلب التغيير إلى عميد عمادة الخدمات الإلكترونية	مدير الإدارة المعنية	
DT1-13	يقوم عميد عمادة الخدمات الإلكترونية بما يلي: - تشكيل فريق بشكل عاجل - جدولة التنفيذ - إشعار رئيس الجامعة ومن يراه المشرف	عميد عمادة الخدمات الإلكترونية	
DT1-14	يقوم فريق العمل بالتنفيذ، ثم إرسال تقرير لإدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية.	فريق العمل	
DT1-15	تقوم إدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية بتوثيق التغيير الطارئ في سجل التغييرات	إدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية	
DT1-16	إذا كان التغيير (تحسيني) يقوم مدير الادارة المعنية بتحويل طلب التغيير إلى عميد عمادة الخدمات الإلكترونية	مدير الإدارة المعنية	
DT1-17	يقوم عميد عمادة الخدمات الإلكترونية بإرسال الطلب لمالك النظام لطلب موافقته	عميد عمادة الخدمات الإلكترونية	
DT1-18	يتم الرد على المشرف بالموافقة من عدمها	مالك النظام	
DT1-19	في حال موافقة مالك النظام للتغيير التحسيني، يقوم المشرف بما يلي: - تشكيل فريق العمل المعني - جدولة تنفيذ التغيير - إشعار الفئة المستهدفة للعلم والإحاطة - بعد تنفيذ التغيير تقوم اللجنة بإعداد تقرير بالتغيير وإرساله لإدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية للتوثيق.	عميد عمادة الخدمات الإلكترونية	
DT1-20	توثيق التغيير التحسيني في سجل التغييرات بعد تنفيذه.	إدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية	
DT1-21	في حال رفض مالك النظام للتغيير التحسيني، يقوم المشرف بإرسال الطلب لإدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية لتوثيقه	عميد عمادة الخدمات الإلكترونية	
DT1-22	توثيق التغيير التحسيني في سجل التغييرات بعد رفضه من قبل مالك النظام.	إدارة التحول الرقمي والبنية المؤسسية	

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة التغيير

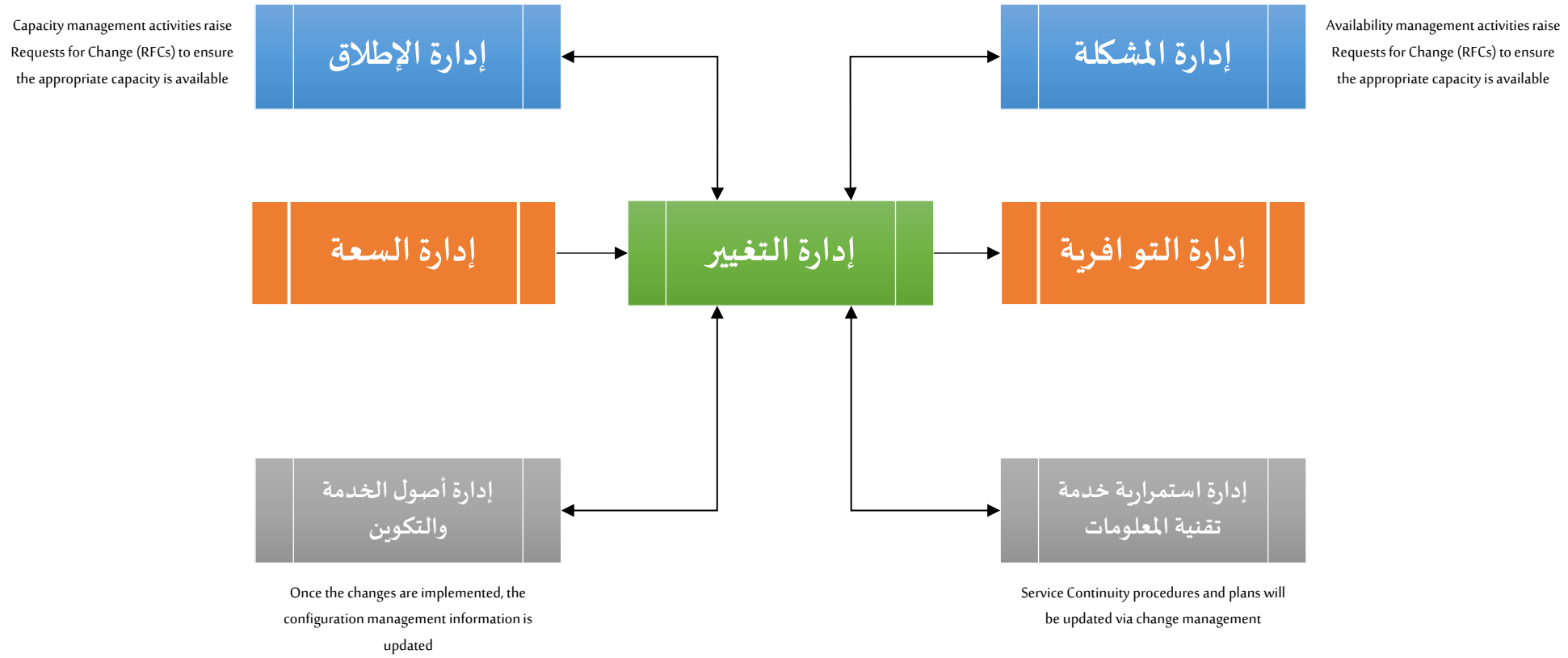
اجراء طلب تغيير – إدارة التغيير (مسار العمل)



تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة التغيير

الربط مع العمليات الأخرى

ترتبط عملية إدارة التغيير مع العديد من العمليات الأخرى كما هو موضح في الرسم التخطيطي أعلاه. يوضح هذا الرسم التخطيطي كيفية إدارة التغيير والعمليات المرتبطة بها.



تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة التغيير

تدفق العملية

في بيئة تقنية المعلومات العملية، سيتم تنفيذ عمليات إدارة التغيير بشكل عام وفقًا للرسم البياني أدناه:



الوصف

بداية (محفز) التغيير/ مدخلات:

1. تبدأ هذه العملية إما بطلب التغيير بسبب تطوير رئيسي أو ثانوي على خدمة موجودة أو طلب خدمة وهذا الطلب يحتاج تغيير.
2. وأيضًا يتم تسجيل كل تذكرة تغيير أو نموذج طلب تغيير بحيث يمكن تتبعها ومراقبتها وتحديثها طوال دورة حياتها.
3. يتم تحديد العمليات الفرعية المشاركة في إدارة التغيير أعلاه.
4. تعبئة نموذج التغيير ومراجعته.

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة التغيير

الهدف

تصفية طلبات التغيير التي لا تحتوي على جميع المعلومات المطلوبة للتقييم، أو التي تعتبر غير عملية. يطلب منشأ التغيير إلى التغيير في مكتب الخدمة والذي بدوره؛ يقوم بإنشاء سجل التغيير. لكن عندما تكون الأدوات والصلاحيات متاحة يستطيع حينها منشأ التغيير برفع سجل التغيير بنفسه.

بناءً على تقييم منشأ وكذلك سياسة / إرشادات إدارة التغيير، يتم تصنيف التغيير على أنه: (تغيير طارئ – عادي – قياسي - تغيير طفيف).

التحقق من نموذج التغيير للتأكد من اكتمالها وإمكانية تنفيذها وإجراء تقييم أولي: ضع في اعتبارك السبع عناصر في القائمة المرجعية الخاصة بإدارة التغيير Rs7

1. من الذي أثار التغيير؟
2. ما هو سبب التغيير؟
3. ما هو العائد المطلوب من التغيير؟
4. ما هي المخاطر التي ينطوي عليها التغيير؟
5. ما هي الموارد المطلوبة لتحقيق التغيير؟
6. من المسؤول عن بناء واختبار وتنفيذ التغيير؟
7. ما هي العلاقة بين هذا التغيير والتغييرات الأخرى؟

تقييم وتنفيذ التغيير الطارئ

تقوم هذه المرحلة بتقييم وإجازة وتنفيذ التغيير الطارئ في أسرع وقت ممكن. يتم استدعاء هذه العملية إذا كان لا يمكن تطبيق إجراءات إدارة التغيير العادية لأن حالة الطوارئ تتطلب إجراءً فوريًا.

سيكون المجلس الاستشاري للتغيير الطارئ ECABمسؤول عن الموافقة على أي تغييرات طارئة دون الذهاب رسميًا إلى اجتماع المجلس الاستشاري للتغيير CABحيث ممكن أن تكون الموافقة الشفوية أو الهاتفية من المجلس الاستشاري للتغيير الطارئ ECAB على إدارة التغيير. أعضاء المجلس الاستشاري للتغيير CAB / EC هم:

- منشأ التغيير
- مدير التغيير
- مدير التهيئة

مسؤول أو مالك (مسؤولي أو مالكي) النطاق (حسب متطلبات التغيير)

اعتمادًا على طبيعة التغيير ، يحدد مدير التغيير الأعضاء الآخرين في المجلس الاستشاري للتغيير الطارئ ECAB

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة التغيير

التصنيف

يحدد التصنيف مستوى التفويض المطلوب لتقييم التغيير المقترح. يتم تمرير التغييرات الهامة إلى المجلس الاستشاري للتغيير CABلكي يقوموا بالتقييم ، بينما يتم تقييم التغييرات الطفيفة على الفور والموافقة عليها من قبل مدير التغيير.

التقييم بواسطة المجلس الاستشاري للتغيير CAB

يقيّم التغيير المقترح ويخوّل مرحلة تخطيط التغيير. إذا لزم الأمر ، تشارك مستويات أعلى من السلطة (مثل إدارة تقنية المعلومات) في عملية التفويض

يقوم مدير التغيير بجدولة اجتماع المجلس الاستشاري للتغيير CAB ويراجع المجلس الاستشاري للتغير CAB إلى نموذج طلب التغيير RFC والمستندات ذات الصلة لفهم متطلبات التغيير.

ويحدد المجس الاستشاري للتغيير CAB ما إذا كان التقييم الرسمي ضروريًا للتغيير المقترح.

يفهم المجلس الاستشاري للتغيير CAB تأثيرات التغيير ويحدد الأداء المتوقع. يمكن تحديد ذلك من المتطلبات المذكورة في نموذج طلب التغيير RFC، ومعايير القبول ، والمناقشة مع أصحاب المصلحة المعنيين ، وما إلى ذلك.

يقوم المجلس الاستشاري للتغيير CAB بتقييم المخاطر وإجراء تحليل الجدوى:

يتم إجراء تحليل الجدوى بأخذ بعين الاعتبار الجوانب (العوامل) المختلفة لمعرفة ما إذا كان التغيير المقترح خيارًا قابلاً للتطبيق ومن الأمثلة على جوانب (عوامل) التحليل:

- التكلفة والفوائد (فعالية التكلفة)
- توافر الموارد
- المخاطر المحددة
- التأثير على الخدمات الأخرى وأثر الأعمال
- متطلبات التوافق والامتثال (إن وجدت)

بناءً على نتائج التقييم ، إما يوافق المجلس الاستشاري للتغيير CABعلى التغيير أو يرفضه.

الجدولة والبناء

تسمح هذه المرحلة بالتغيير التفصيلي والإصدار المخطط، وتقييم خطة المشروع الناتجة قبل السماح بمرحلة بناء التغيير.

وتشمل بعض المهام مثل: إعداد جدول التغيير FSC بعد النظر في جميع نماذج طلبات التغيير المعتمدة التي لا تزال مفتوحة للتنفيذ.

كما يتم النظر في تطبيقات نموذج طلب التغيير الجارية والتي من خلالها يتم اعداد جدول التغييرات.

يتم تجميع التغييرات من النوع المماثل معًا للمساعدة في تخطيط الإصدار.

كما يتم مراجعة نافذة التغيير مع خطط عملية إدارة التوفر و ITSM من أجل الاتساق.

اعتمادًا على طبيعة نموذج طلب التغيير، يتم اتخاذ قرار بشأن متطلبات التقييم الرسمي قبل تقديم الموافقة على البناء.

بناءً على معايير التقييم بعد التخطيط وقبل البناء، تتم مراجعة وتقييم خطة المشروع وكذلك خطة الاختبار.

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة التغيير

النشر

يقيّم النشر ما إذا كانت جميع مكونات التغيير المطلوبة قد تم بناؤها واختبارها بشكل صحيح، وللتصريح يبدأ مرحلة نشر التغيير.
يحدد النشر ما إذا كان التقييم الرسمي مطلوبًا قبل أن يبدأ النشر. وفقًا لذلك، يتم توفير المستندات ذات/ ذات الصلة بعملية تقييم التغيير واطلب إجراء تقييم رسمي قبل النشر

يجتمع المجلس الاستشاري للتغيير للقيام بالتالي

- التحقق من أن جميع المكونات المطلوبة للتغيير قد تم بناؤها
- التحقق من أن جميع المكونات المطلوبة للتغيير قد تم اختبارها بنجاح
- التحقق من أن نتائج الاختبار تشير إلى أن التغيير سوف يلبي أهدافه
- تقييم تعارض خطة المشروع مع التغييرات الأخرى المخطط لها / الجارية والتحقق من توافر الموارد اللازمة
- مراجعة تقارير التقييم
- قبول / رفض التغيير للنشر

وفقًا لذلك، يتم تحديث سجل التغيير بنتائج التقييم التي توصل إليها المجلس الاستشاري للتغيير CABوحالة التغيير حسب الأكثر مناسبة وتأثير. يتم أيضًا تحديث جدول التغيير حسب الضرورة.

مراجعة ما بعد التنفيذ والاغلاق

تقيم المراجعة ما بعد التنفيذ PIR مسار تنفيذ التغيير والنتائج المحققة من أجل التحقق من وجود تاريخ كامل للأنشطة للرجوع إليها في المستقبل ، وللتأكد من تحليل أي أخطاء والخروج بالدروس المستفادة
الأنشطة الرئيسية تشمل:

- تحديد ما إذا كان التقييم الرسمي مطلوبًا بعد النشر.
- تحديد ما إذا كان تنفيذ التغيير قد حقق أهدافه.
- تحليل وتحديد الدروس المستفادة من دورة حياة التغيير بأكملها. جمع كل تحليل ما بعد التنفيذ ومعلومات التقييم في تقرير تقييم التغيير
- اكتشاف كيف يمكن تحسين تنفيذ التغيير وقم بتحديث سجل التطوير المستمر للخدمة CSIلبدء خطة تطوير الخدمة SIP
- تحديد ما إذا كان من المحتمل تكرار مثل هذا التغيير في المستقبل. إذا كان الأمر كذلك ، فقد يكون نموذج التغيير الجديد ضروريًا للتعامل مع مثل هذه التغييرات في المستقبل.
- تحديث سجل التغيير بالمدخلات ذات الصلة وضبط الحالة على "مغلق" لإغلاق التغيير رسميًا.

تصميم كافة عمليات إدارة الخدمات والبنية التحتية – عملية إدارة التغيير

المهام والمسؤوليات

الخطوة	المهمة	المسؤولية
1	تعبئة نموذج التغيير ومراجعته	مدير التغيير / المجلس الاستشاري للتغيير CAB
2	تقييم وتنفيذ التغيير الطارئ	مدير التغيير / الممارسون
3	تقييم وتصنيف التغيير	مدير التغيير / المجلس الاستشاري للتغيير الطارئ ECAB / منسق التغيير
4	التقييم من قبل المجلس الاستشاري للتغيير CAB	مدير التغيير / الممارس
5	نشر التغييرات البسيطة	مدير التغيير / المجلس الاستشاري للتغيير CAB / ممارس التغيير
6	التصريح والاذن بجدولة التغيير والبناء	مدير التغيير / الممارس / المنسق
7	التصريح والاذن بنشر التغيير	مدير التغيير / المجلس الاستشاري للتغيير CAB / ممارس التغيير
8	مراجعة ما بعد التنفيذ واغلاق التغيير	مدير التغيير / المجلس الاستشاري للتغيير CAB / ممارس التغيير
9	دعم إدارة التغيير	مدير التغيير / ممارس التغيير

المصطلحات

المصطلح	الوصف
إدارة الحوادث (IM)	عملية تهدف لاستعادة العمليات التقنية العادية بأسرع وقت ممكن وبأقل تأثير ضار.
حادث (Incident)	انقطاع غير مخطط له في الخدمة التقنية أو انخفاض في مستوى جودتها المعتمدة.
مشكلة (Problem)	سبب أو سبب محتمل مجهول وجذري يؤدي إلى نشوء حادث واحد أو أكثر.
اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)	وثيقة رسمية تحدد وتوثق التزامات ومواصفات وتوقعات جودة الخدمات التقنية المقدمة.
المجلس الاستشاري للتغيير (CAB)	مجموعة متعددة الوظائف تقيّم تأثير ومخاطر وموارد التغييرات المطلوبة وتعتمد جدولتها.
نماذج التغيير (Change Model)	طريقة نمطية وقابلة للتكرار محددة الخطوات للتعامل مع فئة معينة من التغييرات.
جدول التغيير (FSC)	وثيقة رسمية تسرد كافة مقترحات التغيير المعتمدة وتواريخ التنفيذ المخططة لها.
التغيير الطارئ	تعديل تقني مستعجل يستوجب التنفيذ الفوري لحل حادث كبير أو سد ثغرة أمنية.
المجلس الاستشاري للتغيير الطارئ (ECAB)	مجموعة فرعية من مجلس التغيير مسؤولة عن إصدار موافقات سريعة للتغييرات الطارئة.
مراجعة ما بعد التنفيذ (PIR)	تقييم فني يُجرى بعد نشر التغيير للتحقق من نجاحه واستخراج الدروس المستفادة.
تغيير قياسي	تغيير شائع منخفض المخاطر ومصرح به مسبقاً لا يتطلب رفع طلب تغيير تقليدي.
الحوكمة	الهيكلة والعمليات الإدارية المنظمة لإدارة وتسليم الخدمات من البداية إلى النهاية.
تحليل السبب الجذري (RCA)	طرق وأساليب فنية تُستخدم لتحديد الأسباب العميقة والأساسية للمشكلات التقنية.
قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة (KEDB)	قاعدة بيانات تسجل الأخطاء والمشكلات التقنية التي تم رصدها مع حلولها المؤقتة.
نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM)	النظام الرقمي المعتمد كمرجع موحد لرفع وتصنيف وتتبع تذاكر الحوادث والخدمات.

شكراً لكم