



الوثيقة الشاملة
إدارة تقنية المعلومات
الإصدار الثاني 2020م



1	وثيقة الدليل الشامل
4	إدارة تقنية المعلومات
6	المقدمة
7	التعريفات
8	السياسات
9	سياسات إدارة تقنية المعلومات
10	المرجعية الإدارية
10	الهدف الرئيسي للإدارة
11	اللائحة التنفيذية
13	الهدف من السياسة
13	الإجراءات
13	شراء أجهزة الكمبيوتر
13	شراء أجهزة كمبيوتر مكتبية
14	شراء أجهزة الكمبيوتر المحمول
14	شراء أجهزة الخادم/السيرفر
15	شراء أجهزة الهاتف الشبكية
15	شراء ملحقات أجهزة الكمبيوتر
16	سياسة شراء أجهزة الشبكة وملحقاتها
17	الهدف من السياسة
17	الإجراءات
18	شراء ملحقات أجهزة الشبكة
18	شراء أجهزة التخزين الشبكي SAN
18	شراء نظام اجتماعات الفيديو
18	شراء أجهزة العرض بروجكتر
19	شراء كاميرات المراقبة الأمنية
21	الهدف من السياسة
21	الإجراءات
21	شراء البرامج
21	الشراء المباشر من الشركة المصدر
21	الشراء عبر وكيل معتمد
21	الاشتراك الشهري/السنوي
21	البرامج المقرصنة

22	البرامج المفتوحة المصدر
22	تطوير الأنظمة الحاسوبية
22	بناء نظام حاسوبي
23	تعديل نظام حاسوبي قائم
23	أنظمة التشغيل
23	نظام تشغيل الكمبيوتر المكتبي
23	نظام تشغيل الكمبيوتر المحمول
23	نظام تشغيل السيرفرات/الخوادم
23	تحديث أنظمة التشغيل
24	تطبيقات أجهزة الكمبيوتر
24	حزمة أوفيس 365
24	نظام مكافحة الفيروسات
24	متصفح الإنترنت
24	برامج عامة
25	برامج أخرى
25	الأنظمة الحاسوبية
25	نظام MS Dynamic CRM 2009
29	الإجراءات
31	مسؤولية موظف زمزم تجاه التقنية
37	الإجراءات
38	سياسة تحديد أولوية المشاريع التقنية
39	الهدف من السياسة
39	الإجراءات
39	1. طلب مشروع تقني
39	2. فرز المشاريع التقنية
39	3. تثقيف المشاريع التقنية وترتيبها
39	4. اعتماد ترتيب المشاريع التقنية
41	منهجيات التميز الخاصة بالإدارة
41	منهجية حماية البيانات
47	منهجية إدارة الحسابات وصيانتها
51	منهجية تشغيل وصيانة الشبكة
55	منهجية تشغيل وصيانة الأجهزة
60	منهجية بناء وتحديث الأنظمة الإلكترونية
65	منهجية تشغيل وصيانة الأنظمة الإلكترونية

1.

إدارة تقنية المعلومات

إعداد

أ.هاني فلمبان

تاريخ

1 / 1 / 2020 م

الرقم

001

المقدمة

المقدمة:

تبنّت الإدارة العليا في جمعية زمزم التقنية كأحد الأدوات الرئيسية لتجويد خدماتها وزيادة رقعة انتشارها. تعمل إدارة تقنية المعلومات على تحقيق رؤية الجمعية الاستراتيجية، والمساهمة في رفع الكفاءة والفاعلية من خلال توفير التقنيات المناسبة لأعمال الجمعية.



الهدف من الوثيقة:

توضح هذه الوثيقة السياسات والمنهجيات التي تتبعها إدارة تقنية المعلومات، وكذلك العمليات والإجراءات التي تقوم بها الإدارة. كما توضح دور الإدارة في أمن المعلومات، ودورها في أوقات الطوارئ والكوارث.



النطاق:

1. تطبق على جميع الأجهزة والبرمجيات والأنظمة المستخدمة في الجمعية.
2. تطبق على جميع عمليات إدارة تقنية المعلومات.
3. تطبق على جميع الموظفين في الجزء الخاص بأمن المعلومات.



المستفيدون:

إدارة تقنية المعلومات: تحديد مواصفات الأجهزة المستخدمة، البرمجيات والأنظمة المستخدمة، إجراءات أمن المعلومات وتعليمات الطوارئ. جميع الموظفين: دورهم في أمن المعلومات وعلاقتهم بإدارة تقنية المعلومات وأثناء العمل عن بعد.



الارتباط:

ترتبط بسياسة الشراء في الجمعية كما ترتبط بسياسة أمن المعلومات.

يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المذكورة مقابل كل منها:

جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية.	الجمعية
إدارة تقنية المعلومات.	الإدارة
مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.	الإدارة العليا
الإطار العام والحاكم لأعمال الإدارة.	السياسات
هي بيان تفصيلي للسياسات.	اللائحة
أجهزة مركزية تعمل عليها أنظمة حاسوبية تستخدم من قبل مجموعة من الموظفين أو غير الموظفين.	الخوادم
جميع أجهزة الحاسب الآلي المكتبية والمحمولة والتابلت والهجين.	الكمبيوتر
الأجهزة المستخدمة لربط الأجهزة داخل الشبكة سواء بشكل سلكي أو لاسلكي وتستخدم لربط الأجهزة داخل الشبكة، وربط الشبكات بعضها ببعض مثل السويتش والراوتر.	جهاز شبكة
برنامج يعمل على الكمبيوتر.	البرنامج
برنامج يعمل على خادم مركزي ولا يعمل على كمبيوتر.	النظام الحاسوبي
الإجراءات والسياسات والبرامج و الأنظمة التي تهدف لحماية البيانات من الضياع أو التلف أو التخريب.	أمن المعلومات
صيانة الأجهزة بدون وجود عطل بهدف تحسين الأداء وتلافي الأعطال الطرفيات المرتبطة بالكمبيوتر سلكيا أو لا سلكيا لتؤدي مهمة محددة.	الصيانة الوقائية
ممارسة المهام اليومية وتحقيق الأهداف التشغيلية باستخدام الأدوات المحددة من الجمعية بدون الحضور إلى مقر الجمعية إلا عند الحاجة.	العمل عن بعد

2.

السياسات

2. سياسات إدارة تقنية المعلومات:

ت	السياسة	أداة تنفيذها
1	<p>سياسة شراء أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها:</p> <p>تلتزم إدارة تقنية المعلومات بتوفير أجهزة كمبيوتر حديثة بمواصفات قياسية، تتوافق مع بعضها البعض وتؤدي الدور المطلوب منها.</p>	
2	<p>سياسة شراء أجهزة الشبكة وملحقاتها:</p> <p>تلتزم إدارة تقنية المعلومات بأن تكون أجهزة الشبكة المشتراة متوافقة مع بعضها البعض، وتعمل بكفاءة لتحقيق المطلوب منها.</p>	
3	<p>سياسة شراء وبناء وتشغيل البرامج والأنظمة:</p> <p>تلتزم إدارة تقنية المعلومات بتوفير البرامج والأنظمة الحاسوبية التي تلبي متطلبات الجمعية الحالية والمستقبلية.</p>	
4	<p>سياسة أمن المعلومات:</p> <p>تلتزم إدارة تقنية المعلومات باتخاذ كافة الإجراءات، وتوفير كافة الأجهزة والبرمجيات لضمان حماية البيانات من أي تلف أو ضياع أو تخريب، بما في ذلك إدارة الصلاحيات وتثقيف الموظفين.</p>	
5	<p>سياسة صيانة الأجهزة:</p> <p>تلتزم إدارة تقنية المعلومات بصيانة جميع الأجهزة في الجمعية بشكل دوري، وتقديم الدعم الفني اللازم عند تعطلها.</p>	
6	<p>سياسة تحديد أولوية المشاريع التقنية:</p> <p>تقوم الجمعية بتحديد الأولوية في المشاريع التقنية المطلوبة وفق آلية عمل محددة.</p>	
7	<p>سياسة العمل عن بعد:</p> <p>يتلزم الموظفون المكلفون بالعمل عن بعد باستخدام الأدوات المحددة لهم ووفق الإجراءات والسياسات المحددة لذلك وبالإلتزام بالتعليمات الأمنية المصاحبة لذلك.</p>	

تتبع الإدارة قطاع المدير العام.



الهدف الرئيسي للإدارة:

1. توفير الأجهزة التقنية التي تحتاجها الجمعية.
2. توفير البرامج والأنظمة التقنية التي تحقق أهداف الجمعية.
3. أمن المعلومات.
4. الصيانة والدعم الفني.

اللائحة التنفيذية

1.

سياسة شراء أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها

المقدمة:

يجب أن يتم شراء جميع أجهزة الكمبيوتر المكتبية، والمحمولة، والتابلت، والخوادم في الجمعية وفقاً لهذه السياسة. يشمل ذلك: البرامج المثبتة فيها، أو الأجهزة الملحقة بها.

الهدف من السياسة:

تحدد هذه السياسة مواصفات أجهزة الكمبيوتر بمختلف أنواعها وملحقاتها، لضمان عمل الأجهزة بالشكل المطلوب مع الأنظمة الحالية، ولضمان التوافق فيها بينها.

الإجراءات:

شراء أجهزة كمبيوتر مكتبية

أجهزة الكمبيوتر المكتبية يجب أن تعمل بنظام تشغيل ويندوز 10 برو فيشنال 64 بت. عند شراء جهاز كمبيوتر مكتبي يجب أن تكون من ماركة معروفة (HP, Dell وغيرهما) ومن مورد معتمد. وتكون مدعومة بضمان لا يقل عن سنة، ويفضل أن يكون الضمان لمدة ثلاث سنوات. يجب أن تحتوي حزمة الكمبيوتر المكتبي على:

- الوحدة الرئيسية، ويمكن أن تكون بشكل برج رأسي، أو بشكل مكتبي أفقي.
- شاشة كمبيوتر لا تقل عن 21 بوصة.
- لوحة مفاتيح قياسية سلكية عربي/إنجليزي.
- فأرة قياسية سلكية.

البرامج القياسية التالية:

- حزمة أوفيس 365.
- مضاد فيروسات مرتبط بسيرفر مركزي من نوع Kaspersky.
- أدوبي ريدر.

الملحقات التالية تتطلب موافقة مدير إدارة تقنية المعلومات أو رئيس قسم الشبكة والدعم الفني:

- لوحة مفاتيح لا سلكية.
- فأرة لا سلكية.
- سماعات.
- مايكروفون.
- كاميرا ملحقة.
- طابعة مكتبية.
- إسكانر مكتبي.

يجب أن يكون الحد الأدنى لمواصفات جهاز الكمبيوتر المكتبي كالتالي:

- المعالج بانتيوم i5 بسرعة لا تقل عن 2 جيجا هيرتز.

- الذاكرة RAM بحجم لا يقل عن 8 جيجابايت.
 - القرص الصلب لا يقل عن 500 جيجابايت.
 - منفذ شاشة متوافق مع الشاشات المستخدمة في الجمعية.
 - منفذ شبكة بسرعة لا تقل عن 100 ميجابت.
- أي تغيير على هذه المواصفات يجب أن تتم عن طريق رئيس قسم الشبكة والدعم الفني، وبموافقة واعتماد مدير إدارة تقنية المعلومات.

شراء أجهزة الكمبيوتر المحمول

أجهزة الكمبيوتر المحمول تشمل كل من الكمبيوتر المحمول (لابتوب أو نوتبوك)، والكمبيوتر التابلت، والكمبيوتر الهجين (تابلت + نوتبوك). يجب أن يتم تشغيل أجهزة الكمبيوتر المحمول على نظام مايكروسوفت ويندوز 10 برو فيشنال 64 بت (أجهزة الكمبيوتر المحمول فقط) أو مايكروسوفت ويندوز 10 بيزنس 46 بت. ويتوافق ويندمج مع الأجهزة الموجودة.

يجب شراء أجهزة الكمبيوتر من ماركة معروفة (HP, Dell وغيرهما)، ومن مورد معتمد. ويجب أن تكون مدعومة بضمان لا يقل عن سنة، ويفضل ضمان ثلاث سنوات.

الحد الأدنى لمواصفات الكمبيوتر المحمول كالتالي:

- المعالج من نوع إنتل i5 بسرعة 2 جيجا هيرتز.
- الذاكرة 8 ميغابايت.
- منفذ شبكة Ethernet.
- شبكة لاسلكية.
- عدد 2 منفذ USB على الأقل.
- منفذ HDMI.

يجب أن يحتوي نظام تشغيل جهاز الكمبيوتر المحمول على البرامج التالية:

- حزمة أوفيس 365.
- مكافح الفيروسات Kaspersky.

أي تغيير على هذه المواصفات يجب أن يتم عن طريق رئيس قسم الشبكة والدعم الفني، وبموافقة واعتماد مدير إدارة تقنية المعلومات.

شراء أجهزة الخادم/السيرفر

- يجب شراء أنظمة الخادم بواسطة مدير إدارة تقنية المعلومات.
- الخوادم التي يتم شراؤها يجب أن تكون متوافقة مع أجهزة الكمبيوتر الأخرى الموجودة في الجمعية.
- يجب أن تكون جميع الخوادم التي يتم شراؤها مدعومة بواسطة ضمان 3 سنوات على الأقل ويجب أن تكون متوافقة مع أنظمة التشغيل الأخرى الموجودة لدى الجمعية.
- أي تغيير يطرأ على الشروط المذكورة أعلاه يجب أن يكون صادر من مدير إدارة تقنية المعلومات.

شراء أجهزة الهاتف الشبكية

- يتم صرف جهاز هاتف شبكي للموظف بناء على طلب من الثروة البشرية.
- شراء جهاز الهاتف الشبكي من شركة (YiLink).
- لا بد أن يكون جهاز الهاتف الشبكي مزود بشاشة.
- لا بد أن يدعم جهاز الهاتف الشبكي تقنية PoE.
- يصرف جهاز شبكي مزود بشاشة كبيرة لمدرء الإدارات ومن هم أعلى في الهيكل الإداري.
- أي استثناءات من هذه الشروط يجب أن تتم بموافقة مدير إدارة تقنية المعلومات.

شراء ملحقات أجهزة الكمبيوتر

تشمل ملحقات أجهزة الكمبيوتر:

- الطابعات المركزية.
- الماسحات الضوئية المركزية.
- الأقراص الصلبة الخارجية.
- أحبار الطابعات.
- ملحقات تخزين خارجية ثابتة.
- ملحقات تخزين خارجية متنقلة.
- شاشات كمبيوتر أكبر من 21 بوصة.
- يمكن شراء ملحقات أجهزة الكمبيوتر فقط عندما لا تكون ضمن مشتريات الجهاز أو عندما تُعتبر مستلزمات إضافية للملحقات الموجودة.
- الموظفون الذي يعملون في القطاعات التالية يحق لهم التقدم بطلب الحصول على شاشة كمبيوتر بحجم 22 بوصة (واحدة أو أكثر) أو أكبر:
- كل من يعمل على النظام المالي.
- كل من يعمل على برمجة وتطوير البرامج.
- كل يعمل على مراقبة الشبكة وأمن المعلومات.
- كل من يعمل على لوحة تحكم نظام الثروة البشرية.
- يجب أن تتوافق ملحقات الكمبيوتر مع جميع الأجهزة، والبرمجيات الموجودة في الجمعية.
- يمكن السماح بشراء ملحقات الكمبيوتر فقط بواسطة مدير إدارة تقنية المعلومات، أو رئيس قسم الشبكة والدعم الفني.
- يجب أن يكون شراء جميع ملحقات الكمبيوتر مدعومة بواسطة ضمان لمدة سنة على الأقل، ويجب أن تكون متوافقة مع الأجهزة والبرمجيات الأخرى الموجودة لدى الجمعية.
- أي تغيير يطرأ على الشروط المذكورة أعلاه يجب أن يكون صادراً من مدير إدارة تقنية المعلومات.

2.

سياسة شراء أجهزة الشبكة وملحقاتها

الهدف من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تحديد نوعية أجهزة الشبكة المستخدمة في الجمعية بما يضمن التوافق فيما بينها والأداء العالي، ويقلل من التنوع والتباين بينها.

الإجراءات:

شراء الراوترات

- يجب أن تكون الراوترات في الجمعية من ماركة سيسكو Cisco لضمان التوافق.
- يجب أن تكون الراوترات مغطاة بضمان لا يقل عن سنة.

شراء السويتشات

- يجب أن تكون السويتشات في الجمعية من ماركة سيسكو Cisco لضمان التوافق وإمكانية التحكم عن بعد.
- السويتش المركزي يجب أن يكون من موديل 4850 ويكون مزود بخاصية Fault Tolerance.
- السويتشات الرئيسية الموزعة يجب أن تكون من موديل 3850.
- باقي السويتشات يمكن أن تكون من موديل 2950 أو موديل 2850 حسب الحاجة.
- السويتشات أعلاه يجب أن تكون تدعم تقنية PoE.
- عند الحاجة يمكن استخدام سويتشات صغيرة 8 منافذ ولكن لفترة مؤقتة.
- جميع السويتشات يجب أن تكون مغطاة بضمان لا يقل عن سنة.
- السويتش المركزي يجب أن يتم تغطيته بعقد صيانة سنوي.

شراء الجدار الناري

- الجدار الناري يجب أن يكون من شركة Dell.
- الجدار الناري الخارجي يجب أن يكون من موديل Sonic wall 3560.
- الجدار الناري الداخلي يجب أن يكون من موديل Sonic wall 2650.
- الجدار الناري في الفروع الصغيرة والمكاتب التعريفية يكون من النوع SOHO.
- لا يقل عدد الجدر النارية المستخدمة عن 3 جدر نارية (2 خارجية + 1 داخلي).
- توضع السيرفرات بين الجدر النارية لتشكيل منطقة DMZ.
- الجدار الناري المشتري يجب أن يكون معه ضمان لمدة سنة على الأقل.
- يجب تجديد رخصة الجدار الناري السنوية لضمان التحديثات والإصلاحات.

شراء ملحقات أجهزة الشبكة:

شراء أجهزة النسخ الاحتياطي

- عدد الأشرطة التي يمكن استخدامها في جهاز النسخ الاحتياطي يجب أن لا تقل عن 12 بسعة لا تقل عن 3 جيجا بايت.
- عند شراء جهاز النسخ الاحتياطي يجب أن يكون مغطى بضمان لا يقل عن سنة.

شراء أجهزة التخزين الشبكي SAN

- من أجل التوافق يجب أن تكون أجهزة التخزين الشبكي SAN من شركة NEC.
- تستخدم أجهزة SAN – SAS كأقراص داخلية في السيرفرات، وترتبط مع نظام Blade بكيبل فايبر لضمان سرعة نقل المعلومات.
- تستخدم أجهزة SAN – SATA كوحدات تخزين للنسخ الاحتياطي.
- يجب أن تكون الأجهزة المشتراة مغطاة بضمان لا يقل عن ثلاث سنوات.

شراء نظام اجتماعات الفيديو

- أجهزة نظام اجتماعات الفيديو يجب أن تكون من شركة Logitech ومزودة بضمان لا يقل عن سنة.
- يجب ربط جهاز الكمبيوتر مع جهاز نظام الاجتماعات بالإضافة للكاميرا في جميع المواقع التي بها النظام.
- في القاعات الرئيسية يجب ربط جهاز نظام الاجتماعات مع شاشتين اثنتين، أو مع شاشة وجهاز عرض بروجكتر أو ما شابه.
- في القاعات الأخرى يكفي بربط جهاز نظام الاجتماعات مع جهاز عرض بروجكتر فقط، أو شاشة من حجم مناسب فقط.
- في حال استخدام العرض عبر جهاز بروجكتر فقط، فيجب تدعيم الصوت عن طريق مكبر صوت مناسب.
- لابد من وضع جهاز المايكروفون في مكان مناسب لتلافي الصدى وتشويش الصوت.
- عند الحاجة يستعان بأجهزة مايكروفون رأسية متدلية من السقف.

شراء أجهزة العرض بروجكتر

- يتم شراء أجهزة العرض بروجكتر من شركة Sharp أو من شركة NEC.
- يجب أن تكون الأجهزة عند الشراء مغطاة بضمان لا يقل عن سنة.
- يتم تقدير حجم الإضاءة ونوع وموديل البروجكتر من قبل مدير تقنية المعلومات، أو رئيس الشبكة والدعم الفني عند الطلب.

شراء كاميرات المراقبة الأمنية

- يجب أن تكون كاميرات المراقبة الأمنية من نوع IP Camera ومزودة بتقنية PoE وتقنية Motion detect.
- يجب تحديد مواقع الكاميرات بناء على عملية مسح من متخصص لضمان تغطية كل المناطق بالشكل الأمثل.
- يجب أن تتم إدارة الكاميرات عن طريق نظام مركزي.
- جميع ملفات الفيديو يتم تخزينها بشكل مركزي في نظام التخزين الملحق بنظام إدارة الكاميرات.
- في المباني الرئيسية يتم توفير جهاز مركزي للتخزين DVR مرتبط بشكل مباشر بسيرفر إدارة الكاميرات ووحدات التخزين الرئيسية.
- في المكاتب البعيدة، أو في حالة الاتصال الضعيف؛ يتم توفير جهاز DVR محلي يتم تخزين ملفات الفيديو عليه، ويتم ترحيلها إلى وحدة التخزين المركزية في الوقت المناسب.
- لا يسمح بربط كاميرات المراقبة الأمنية بالإنترنت.

3.

سياسة شراء وبناء وتشغيل الأجهزة والأنظمة

المقدمة:

تسعى الجمعية للحصول على الأسعار من فئة أكاديمي، وهي أسعار مخفضة بنسب أحياناً تفوق 70% من القيمة الأصلية للبرنامج. ويتم ذلك بأحد الطريقتين:

الهدف من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى توضيح طرق حصول الجمعية على البرامج والتطبيقات والأنظمة الحاسوبية. كما توضح كيفية تطويرها داخلياً أو تعديلها.

الإجراءات:

الشراء المباشر من الشركة المصدر

توفر بعض الشركات أسعار خاصة للجهات الغير ربحية، ويجب كلما كان ذلك ممكناً السعي للحصول على هذا التخفيض. عادة يمكن شراء هذه الأنظمة بهذه الأسعار بشكل مباشر من موقع الشركة.

الشراء عبر وكيل معتمد

بعض الشركات لا تبيع منتجاتها مباشرة للمستخدم النهائي، وأحياناً لا تبيع بشكل مباشر للمستخدم النهائي في المملكة العربية السعودية، عندها يجب التواصل مع الوكيل المعتمد لهم في موقعهم ومحاولة الحصول على التخفيض الخاص بالجهات غير الربحية.

الاشتراك الشهري/السنوي

أصبح من الشائع طريقة بيع البرامج بأسلوب SaaS، والذي يعني تأجير البرامج مقابل اشتراك شهري أو سنوي. وبذلك نحصل على رخصة لاستخدام البرنامج للمدة المحددة فقط. ويتوفر هذا الأسلوب، إما مباشرة من الشركة المصدر، أو عبر الوكيل المعتمد.

البرامج المقرصنة

لا تستخدم الجمعية أي برامج غير مرخصة، أو برامج تم كسر حمايتها باستخدام كراك أو باستخدام رقم تسلسلي مزور. ويمنع تنزيل أو تركيب أي برامج من هذا النوع على جميع أجهزة الجمعية مهما كان نوعها. كما لا تستخدم الجمعية أي برنامج بعد انتهاء رخصة الاشتراك الشهري أو السنوي، ويجب إزالة البرنامج من كافة الأجهزة بعد نهاية الاشتراك.

البرامج المفتوحة المصدر

تستخدم الجمعية البرامج المفتوحة المصدر في حدود الاحتياج فقط وغالبا من قبل فريق تقنية المعلومات.

تطوير الأنظمة الحاسوبية

- يتم تطوير الأنظمة الحاسوبية وفق احتياج الجمعية، وتتم إما بشراء رخصة نظام ثم تعديله بما يتوافق مع عمليات الجمعية، وإما ببناء النظام بأكمله من الصفر.
- تطوير الأنظمة الحاسوبية يتم إما داخليا بواسطة قسم البرامج والتطوير، وإما عن طريق شركة متخصصة ومعروفة في هذا المجال.
- جميع الأنظمة الحاسوبية يجب أن تعمل بشكل متكامل مع الأنظمة الأخرى، وتستخدم قواعد بيانات يمكن فتحها لمن يملك الصلاحية.

بناء نظام حاسوبي

- يتم بناء الأنظمة الحاسوبية بواسطة قسم التطبيقات والتطوير في إدارة تقنية المعلومات بالجمعية، أو تحت إشرافها المباشر.
- طلبات بناء أنظمة حاسوبية جديدة يجب أن يتقدم بها مساعد المدير العام للقطاع إلى الإدارة التنفيذية للاعتماد، ثم تدرج في المكان المناسب في خطة إدارة تقنية المعلومات.

تمر عملية بناء نظام حاسوبي جديد بأربعة مراحل:

المرحلة	الأنشطة	المخرجات
التحليل	اجتماعات جمع المتطلبات وتحليل النظام	وثيقة تحليل النظام
التصميم	تصميم شاشات النظام تصميم العمليات في النظام	وثيقة التصميم
التنفيذ	يتم برمجة النظام وكتابة الكود	النظام الحاسوبي
التشغيل	تدريب الموظفين على النظام تشغيل النظام الدعم الفني	النظام الحاسوبي وثيقة إغلاق المشروع

- بعض المشاريع الحاسوبية تخضع لإشراف مكتب إدارة المشاريع، وتلتزم بعملياته.
- المشاريع التي تسند لجهات خارجية لتنفيذها تتطلب موازنة مالية واعتماد مالي.

تعديل نظام حاسوبي قائم

- يمكن تعديل أي نظام حاسوبي مستخدم في الجمعية حسب التالي:
 - الأنظمة التي يتوفر لدينا كادر قادر فنيا على تعديلها، فيتم تعديلها داخل الجمعية.
 - الأنظمة التي لا يتوفر لدينا كادر قادر فنيا على تعديلها، فتسند لجهة خارجية لديها الكفاءة والقدرة على التنفيذ.
 - تقدم طلبات تعديل نظام حاسوبي قائم من مدير الإدارة المعنية إلى رئيس القطاع، ومنه إلى الإدارة التنفيذية للاعتماد. ثم تدرج في خطة إدارة تقنية المعلومات مع تعديل ما يلزم في الخطة.
 - مراحل تعديل نظام حاسوبي قائم هي نفس مراحل بناء نظام حاسوبي جديد.
- الأنظمة التي لا يتوفر لدينا القدرة على تعديلها داخلياً قد يتطلب تعديلها اعتماد موازنة مالية، تعتمد على حجم التعديل.

أنظمة التشغيل:

نظام تشغيل الكمبيوتر المكتبي

جميع الكمبيوترات المكتبية المستخدمة في الجمعية يجب أن تعمل بنظام التشغيل Windows 10 Pro x64bit.

نظام تشغيل الكمبيوتر المحمول

الكمبيوتر المحمول يجب أن يعمل بنظام التشغيل Windows 10 Pro x64bit كلما كان ذلك ممكناً. ويمكن أن يعمل بنظام Windows 10 Home x64bit في الحالات المستثناة. مدير إدارة تقنية المعلومات أو رئيس قسم الشبكة والدعم الفني يمكن أن يحددوا الحالات التي تستثنى من ذلك. الحالات المستثناة هي الحالات التي يتعذر فيها ربط الكمبيوتر المحمول بدومين زمزم.

نظام تشغيل السيرفرات/الخوادم

نظام التشغيل المعتمد للسيرفرات هو Windows Server 2012 R2 Datacenter مزود بتقنية Hyper-V لتشغيل السيرفرات الافتراضية. السيرفرات الافتراضية تعمل بنظام التشغيل Windows Server 2012. السيرفرات التي تعمل بنظام تشغيل أقدم مما هو مذكور يجب العمل على تحديثها بشكل عاجل.

تحديث أنظمة التشغيل

يجب الحرص والعمل على تحديث أنظمة التشغيل بشكل لا يقل عن أسبوعي كلما توفر تحديث مهم. من مسؤوليات رئيس قسم الشبكة والدعم الفني أو من يوكله بهذا العمل أن يتأكد من عملية التحديث بشكل مستمر. أي تعديل على نوع نظام التشغيل، أو رقم الإصدار يجب أن يخضع لموافقة مدير إدارة تقنية المعلومات، أو رئيس قسم الشبكة والدعم الفني.

تطبيقات أجهزة الكمبيوتر:

حزمة أوفيس 365

- يتم تركيب حزمة برامج أوفيس 365 في كل كمبيوتر مكتبي أو محمول، وتكون هذه الحزمة مرتبطة بحساب الموظف/المستخدم في موقع أوفيس 365.
- يمكن للموظف أن يقوم بتنزيل حزمة أوفيس 365 بعد الدخول على موقع أوفيس 365 باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بجمعية زمزم.
- يتاح لكل موظف تنزيل حزمة أوفيس 365 على 5 أجهزة خاصة به (كمبيوتر المكتب، كمبيوتر المنزل، الجوال، كمبيوتر محمول، جهاز تابلت). ولكن يجب التنبيه إلى أن أي جهاز يتم تركيب هذه الحزمة عليه باستخدام حساب الموظف في زمزم، سيكون قادر على الوصول إلى الملفات التي عمل عليها في جمعية زمزم. لذلك يجب أن يكون كل جهاز من هذه الأجهزة محمي بكلمة مرور قوية، ومزود ببرامج حماية من الفيروسات وجدار ناري.
- بعض الموظفين يمنح حق الوصول إلى أوفيس 365 أون لاين فقط، بدون نسخة خاصة على الكمبيوتر المكتبي.
- نسخة أوفيس 365 أون لاين بها أهم خصائص أوفيس 365 المكتبي. بل بها بعض المميزات التي يفقدها أوفيس 365 المكتبي.

نظام مكافحة الفيروسات

النظام المستخدم في الجمعية لمكافحة الفيروسات هو Kaspersky Antivirus ، وهو مكون من نظام إدارة مركزية ويعمل من خلال سيرفر مخصص، وتطبيق يعمل على أجهزة الكمبيوتر المكتبية والمحمولة.

متصفح الإنترنت

- يسمح باستخدام المتصفحات التالية لجميع الموظفين:
- Microsoft Internet Explorer.
- Microsoft Edge.
- FireFox.
- يمنع استخدام أي متصفحات أخرى غير ما هو مذكور.
- يمكن لمدير إدارة تقنية المعلومات استثناء من تتطلب المصلحة استثنائه من هذا الحظر.

برامج عامة

- يمكن تركيب البرامج التالية في الأجهزة المكتبية فقط، ويتاح استخدامها للموظفين:
- Adobe Reader.
- WinRAR.
- TeamViewer.
- UCClient.

برامج أخرى

- البرامج التالية يمكن تركيبها على جهاز موظف محدد بناء على احتياج تم تقييمه من قبل مدير إدارة تقنية المعلومات:
- Microsoft Project.
- Microsoft Visual Studio.
- Adobe Photoshop.
- Microsoft Visio.

الأنظمة الحاسوبية:

نظام MS Dynamic AX 2012

- نظام MS Dynamic AX 2012 هو نظام ERP شامل، ويحتوي على الأجزاء التالية:
- الأستاذ العام: وهو نظام إدارة الحسابات والموازنات.
 - المشتريات: لإدارة عمليات الشراء.
 - المستودعات: لإدارة المستودعات.

نظام MS Dynamic CRM 2009

- نظام MS Dynamic CRM هي منصة تطوير قابلة للتوسع والتخصيص بشكل كبير حسب احتياج كل جهة. اعتمدت الجمعية استخدام نظام MS Dynamic CRM لتأسيس أنظمة تدير عمليات الجمعية. هذه الأنظمة هي:
- نظام Dynamics 365:
 - يشمل النظام المالي ونظام علاقات العملاء على سحابة مايكروسوفت.

نظام العلاج الخيري

- قاعدة بيانات بكل المستفيدين من العلاج الخيري وطرق التواصل معهم.
- يدير جميع عمليات طلبات العلاج الخيري من بداية تقديم الطلب إلى طباعة خطابات التعميد واستلام الفواتير بشكل مركزي يمنع التكرار.
- يدير موازنة العلاج الخيري بأكملها مقسمة حسب الخدمات العلاجية، وموزعة على فروع عمل الجمعية.
- يدير عمليات التواصل مع طالبي الخدمة عبر الرسائل النصية.
- يدير عمليات البحث الاجتماعي في الميدان.

نظام التبرعات

- قاعدة بيانات بكل المتبرعين وطرق التواصل معهم.
- ينظم ويدير إدخال التبرعات بشتى أنواعها بغض النظر عن الموظف أو القسم أو الإدارة.
- تقارير لحظية متنوعة.

هو نظام لإدارة الثروة البشرية وهو عبارة عن ثلاث أجزاء:

- MenaHR: نظام يدير كل ما يتعلق بالموظفين، والمعلومات المفصلة لهم.
- MenaPay: هو نظام لإدارة الرواتب وما يتعلق بها.
- MenaMe: هو نظام خدمات ذاتي للموظفين، يمكن لهم من خلاله تقديم الطلبات والحصول على الموافقات والمعلومات المتعلقة بهم.

نظام/منصة MS SharePoint 2010/2013

- يعتبر نظام MS SharePoint منصة لتطوير أنظمة. كما يعتبر أداة قوية لإدارة الوثائق. وبه إضافات متعددة ومتنوعة. تم تطوير مجموعة من الأنظمة على MS SharePoint وهي:
- نظام الدعم الفني: يمكن من خلاله طلب دعم فني من إدارة تقنية المعلومات. كما يحتوي على سجل للأجهزة.
 - ويتيح لرئيس قسم الشبكة والدعم الفني إدارة عمليات الدعم الفني.
 - نظام الخدمات المساندة: يمكن من خلاله طلب خدمة من قسم الخدمات المساندة. ويتيح لرئيس قسم الخدمات المساندة متابعة عمليات وطلبات الخدمات.
 - نظام الخطة الاستراتيجية والتشغيلية: يتيح إدخال الخطة الاستراتيجية، ويتيح إدخال الخطط التشغيلية السنوية وربطها بالخطة الاستراتيجية. ويمكن متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية والتشغيلية عبر إدخال الإنجازات في النظام وإصدار تقارير تفصيلية وإجمالية.
 - يعمل MS SharePoint حاليًا أيضًا كمدير لكل الوثائق المدخلة في MS Dynamic CRM وتخزن في قاعدة بياناته.

بوابة جمعية زمزم

- الهدف من بوابة جمعية زمزم تقديم الخدمات لمختلف الفئات وأصحاب المصلحة من خلال البوابة.
- البوابة متصلة بسيرفرات الجمعية وتتبادل البيانات معها.
- حاليا الخدمات المتوفرة على البوابة هي:

بوابة التطوع

- إدارة عمليات التطوع والمتطوعين والفرص التطوعية.
- خدمات ذاتية للمتطوعين.

المتجر الإلكتروني

- إدارة عمليات استقبال التبرعات أون لاين.
- خدمات ذاتية للمتبرعين.
- كفالة الحالات العلاجية بكامل المبلغ أو بجزء منه.
- المستشفى الافتراضي وإدارة عملياته.

نظام التبرع بدون اتصال (Offline)

برنامج يتيح للمكاتب التعريفية تسجيل التبرعات حتى في ظل انقطاع الاتصال بالسيرفر. يزامن البرنامج التبرعات مع السيرفر بشكل فوري، أو عند عودة الاتصال (في حال الانقطاع) بشكل آلي.

موقع جمعية زمزم

حاليا تم إسناد تطوير موقع جمعية زمزم لشركة جدة آرآر، ويتولى إدارتها مدير إدارة الموارد الإلكترونية حالياً.

تطبيق جمعية زمزم

تم تطويره بشكل غير واضح، وهو غير محدث وغير مفعّل.

4.

سياسة أمن المعلومات

الهدف من السياسة:

تهدف إلى توضيح آليات حماية البيانات في الجمعية ومسؤوليات موظفين تقنية المعلومات تجاهها. كما توضح مسؤوليات الموظف تجاه أمن المعلومات وصلاحياته.

الإجراءات:

1.النسخ الاحتياطي

1.أ.سيناريو النسخ الاحتياطي

تتم عمليات النسخ الاحتياطي كالتالي:

- النسخ الاحتياطي اليومي يتم بأسلوب Incremental
- النسخ الاحتياطي الأسبوعي يتم بأسلوب Full

تبدأ عمليات النسخ الاحتياطي اليومي في تمام الساعة 12 من منتصف كل ليلة عدا ليلة الجمعة. تبدأ عمليات النسخ الاحتياطي الأسبوعي في تمام الساعة 12 من منتصف ليلة الجمعة من كل أسبوع.

1.ب.تخزين النسخ الاحتياطي

يتم تخزين النسخ الاحتياطي كالتالي:

- النسخة الاحتياطية اليومية تتم على وحدة تخزين SAN مخصصة.
- النسخة الاحتياطية الأسبوعية تتم على وحدة تخزين SAN مخصصة.
- نسخة احتياطية كل أسبوعين تتم على شريط Tape وتسحب ويتم تخزينها في خزانة لدى الثروة البشرية.

1.ج.متابعة النسخ الاحتياطي

موظف تقنية المعلومات المكلف يقوم بمتابعة نجاح أو فشل عمليات النسخ الاحتياطي يوميًا.

1.د.إصلاح أخطاء النسخ الاحتياطي

موظف تقنية المعلومات يقوم بتشخيص المشكلة التي تسببت في فشل كلي أو جزئي لعملية النسخ الاحتياطي ويصلحها، ويقوم بعملية النسخ الاحتياطي.

2.الحماية من الفيروسات

2.أ.آلية الحماية من الفيروسات

- يتم استخدام نظام Kaspersky Endpoint Security for Business Advanced للحماية من الفيروسات.
- يتم تنصيب نسخة السيرفر للإدارة في كل من فرع جدة وفرع مكة.
- يتم تنصيب نسخة الكمبيوتر في كل كمبيوتر يعمل في جمعية زمزم، ويتم ربطه بسيرفر إدارة نظام الحماية من الفيروسات.

2.ب.معايرة نظام الحماية من الفيروسات

- يتم تطبيق مجموعة من السياسات الأمنية على مستوى كل أجهزة الجمعية من خلال سيرفر إدارة نظام الحماية من الفيروسات. السياسات المطبقة هي:
- فحص ذاكرات الفلاش بشكل تلقائي بمجرد توصيلها بالكمبيوتر.
- منع تعطيل عمل نظام مكافحة الفيروسات إلا من قبل المسؤول عن النظام.

2.ج.تحديث نظام الحماية من الفيروسات

- يجب أن يتم تحديث نظام الحماية من الفيروسات، بشكل دوري، حسب الحاجة على ألا تزيد عن أسبوع واحد.
- على المسؤول عن إدارة نظام مكافحة الفيروسات الفحص اليومي من خلال سيرفر إدارة النظام، وتحديث الأجهزة غير المحدثة.

2.د.متابعة حالة الحماية من الفيروسات

- على مسؤول إدارة نظام مكافحة الفيروسات الفحص اليومي من خلال سيرفر إدارة النظام، ومتابعة الأجهزة المصابة بأي تهديدات أمنية.
- يجب إخطار المستخدمين المصابة أجهزتهم لمعرفة الممارسات التي تسببت في إصابة الأجهزة، و تثقيفهم بالممارسات الصحيحة التي تجنب تهديد الشبكة.

2.هـ.معالجة تهديدات البرمجيات الخبيثة

- على مسؤول إدارة نظام مكافحة الفيروسات معالجة أي إصابات بشكل عاجل وفوري وبدون أي تأجيل وبأي شكل كان، وعليه توثيق ذلك في سجل التهديدات الأمنية.

3.الحماية من الاختراق

3.أ.آلية الحماية من الاختراق

- تستخدم الجمعية 3 جدر نارية للحماية من الاختراق من نوع Dell Sonicwall.
- يتم تكوين منطقة DMZ لحماية السيرفرات:
- اثنان من الجدر مع وصلة الإنترنت وتكون من نوع Dell SomicWALL NSA 4600.
- واحد مع وصلة الشبكة الداخلية ويكون من نوع Dell SomicWALL NSA 3800.
- يستخدم في المكاتب التعريفية جدر نارية من نوع Dell SonicWALL SOHO.
- يتم إنشاء VPN مع الجدر النارية في المكاتب التعريفية لضمان تشفير البيانات أثناء انتقالها عبر الإنترنت.

3.ب.معايرة الجدر النارية

- يتم معايرة الجدر النارية على صد التهديدات المعروفة بشكل آلي، وإخطار المسؤول عن أمن الشبكة بالتهديدات المشتبه بها.
- يتم معايرة الجدر النارية بمنع الوصول إلى المواقع المشبوهة حسب الفئة.

3.ج.متابعة حالة الجدر النارية

يجب أن يتابع مسؤول أمن الشبكة بشكل يومي سجل الجدر النارية، وتسجيل الأحداث في سجل التهديدات الأمنية.

3.د.معالجة تهديدات الاختراق

- يجب معالجة أي محاولات اختراق بشكل فوري وقبل حدوث أي اختراق.
- تسجل جميع التهديدات في سجل التهديدات الأمنية.

3.هـ.التعامل مع التهديدات الأمنية

3.هـ.1.في حالة اختراق الشبكة

- على فريق أمن المعلومات القيام بالتالي:
 - قطع الاتصال بالإنترنت فوراً.
 - مراجعة سجل الجدر النارية لتحديد حجم الاختراق.
 - مراجعة سجل السيرفرات التي تم اختراقها لتحديد حجم الضرر أو حجم الوصول للبيانات.
 - تحديد الثغرة/الثغرات التي تم استخدامها في الاختراق.
 - إعداد تقرير بالحادث ورفعته لمدير التقنية.
 - معالجة الثغرة/الثغرات التي تمكن الهاكر من استخدامها.
 - يمكن لفريق أمن الشبكة الاستعانة بخبراء في أمن الشبكات من خارج الجمعية ومن الشركات الشريكة لنا.

3.هـ.2.في حالة الإصابة بفيروس

- على فريق أمن المعلومات القيام بالتالي:
 - منع انتشار الفيروس في الشبكة عن طريق عزل الأجهزة المصابة فوراً عن الشبكة.
 - إجراء فحص شامل على جميع الأجهزة الغير مصابة، ومعالجة أي تهديد.
 - محاولة تنظيف الأجهزة المصابة أو عمل إعادة تهيئة لكامل الجهاز.

مسؤولية موظف زمزم تجاه التقنية:

1.جمعية زمزم والتقنية

تنبت جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية التقنية كمكون رئيس في خطتها الاستراتيجية الثالثة، من خلال هدف استراتيجي تمكيني. والجمعية دعمت إدخال التقنية بشكل رائع، من خلال القرارات واعتماد الموازنات المالية للتقنية. كل هذا من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية ودعم مسيرتها لتحقيق رؤيتها.

لذا كان لازماً استخدام التقنية في الجمعية من أجل الأهداف التي وضعت لها، وبالطريقة التي تحددها الجمعية.

2. حساب الموظف

فتح حساب للموظف

إدارة تقنية المعلومات هي المسؤولة عن فتح حساب الموظف بناء على طلب من إدارة الثروة البشرية موضح فيه اسم الموظف بالعربي والإنجليزي، والمسمى الوظيفي والإدارة التابع لها الموظف كما يتم إنشاء بريد إلكتروني له، ويعطى صلاحيات على الطباعة والدخول على ملفات الشبكة الخاصة بإدارته والملفات العامة.

3. مسؤولية الموظف عن حسابه

- بمجرد استلام الموظف لحسابه واستخدامه لأول مرة، يصبح مسؤولاً مسؤولية كاملة وقانونية عن كل الأعمال التي تحدث في الأنظمة باستخدام هذا الحساب، يشمل ذلك رسائل البريد الإلكتروني المرسلة.
- لا يجوز للموظف الإفصاح لأحد عن معلومات حسابه (اسم المستخدم وكلمة المرور). ولا يجوز أن يمكن أحد من العمل باستخدام حسابه.
- استخدام حساب موظف آخر بدون علمه يعتبر جريمة إلكترونية يعاقب عليها القانون في السعودية.
- يمكن مشاركة عنوان البريد الإلكتروني مع جهات خارج الجمعية.

4. كلمات المرور

- كلمة المرور يجب ألا تقل عن 6 حروف، ويجب أن تحتوي على رمز واحد على الأقل (مثلاً !@#\$\$%^&*).
- كلمة المرور يجب أن تكون سرية ولا يطلع عليها أحد، ولا تكتب في ورقة أو ما شابه، وإنما تحفظ فقط.
- يمنع مشاركة كلمة المرور مع آخرين، حتى مع موظفي تقنية المعلومات.
- لا تتحدث عن كلمة المرور من حيث طولها أو تعقيدها مع أحد من خارج نطاق عمل الجمعية.

5. إغلاق حساب الموظف

- يتم إيقاف حساب الموظف من قبل إدارة تقنية المعلومات بناء على طلب إدارة الثروة البشرية.
- لا يحق للموظف استخدام حسابه في حال انتهاء عمله في جمعية زمزم.
- يجب على الموظف إزالة أي برمجيات تم تنزيلها على جهازه الخاص باستخدام حساب الجمعية (مثلاً حزمة برامج مايكروسوفت أوفيس 365).

6. صلاحيات الاطلاع على البيانات

صلاحيات عامة

- المدير العام:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات وما ينتج عنها (معلومات، تقارير، ...).
- مساعد المدير العام:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تتبع القطاع الذي يشرف عليه وما ينتج عنها.
- مدير الإدارة:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تقع ضمن نطاق إدارته.
- رئيس القسم:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تقع ضمن نظام قسمه.
- الموظف:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تقع ضمن نطاق عمله وصلاحيته.
- البيانات العامة:** تحدد الجمعية بيانات محددة على أنها عامة يمكن الاطلاع عليها ومشاركتها ونشرها بدون الحاجة إلى إذن معين، ولكن يجب الإشارة إلى مصدرها (الجمعية).

طلب صلاحية إطلاع على بيانات وما ينتج عنها

- في حال الرغبة في الاطلاع أو استخدام بيانات وما ينتج عنها لا تقع ضمن حدود صلاحياتك، فعليك طلبها من صاحب الصلاحية حسب التسلسل الإداري المعتمد.
- في حال كان السماح بالاطلاع على البيانات محدد بمدة أو مهمة، فيجب على الموظف إبلاغ من يلزم بإزالة الصلاحيات المؤقتة.

المسؤولية عن البيانات وما ينتج عنها

- كل حسب موقعه يحق له الاطلاع واستخدام البيانات المخول بها، بهدف تحقيق مصلحة ومنفعة لجمعية زمزم.
- لا يجوز استخدام هذه البيانات، وما ينتج عنها خارج جمعية زمزم (إلا بإذن من صاحب الصلاحية).
- لا يحق نشر هذه البيانات، وما ينتج عنها إلا باعتماد صاحب الصلاحية.

نشر البيانات وما ينتج عنها

- جميع البيانات التي تمتلكها الجمعية تعتبر أصل ثمين بالغ الأهمية.
- على جميع العاملين في الجمعية ضمان عدم التفريط، أو الإضرار بهذا الأصل بكل ما يملكون من جهد.
- الكشف عن هذه البيانات وما ينتج عنها لا يتم إلا للمخولين بكشفها، أو نشرها بأي وسيلة كانت.
- الجمعية تحدد طرق النشر المناسبة، والأشخاص المخولين بالنشر، ونوعية البيانات التي تنشر.

المسؤولية عن سلامة صحة البيانات

- التأكد من إدخال البيانات وصحتها مسؤولية كل من له عمل يتعلق بإدخال البيانات.
- يعتبر الرئيس المباشر ومدير الإدارة والموظفين المسؤولين عن الإدخالات ، وهم مسؤولون مسؤولية مباشرة عن التأكد من صحة الإدخالات وتصحيحها عند الحاجة.
- إدخال البيانات بشكل خاطئ حتى ولو على سبيل تسيير العمل وعدم تعطيله يعتبر تخريبًا متعمدًا للبيانات وما ينتج عنها، وما قد يترتب عليها من قرارات. ويتحمل مسؤولية ذلك كل من له علاقة مباشرة بذلك.

سياسات إضافية خاصة بالبيانات

- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
- سياسة خصوصية البيانات.

تصفح الإنترنت

استخدامات الإنترنت في الجمعية

تتيح جمعية زمزم خدمة الانترنت لجميع موظفيها بشكل افتراضي، وذلك بغرض إنجاز الأعمال التي تتطلب الاتصال بالإنترنت، أو بهدف التنمية الذاتية في مجال العمل.

المواقع المسموحة والمحجوبة بشكل افتراضي آلياً

• المواقع التالية محجوبة بشكل افتراضي وبشكل آلي:

- مواقع تنزيل الملفات.
- مواقع البريد الإلكتروني المجاني.
- مواقع الألعاب.
- المواقع المشبوهة والإباحية.
- مواقع وسائل التواصل الاجتماعي.

غير ذلك فهو مسموح تصفحه بما يحقق هدف الجمعية من إتاحة الإنترنت للموظفين.

- يجب العلم أن الحجب هنا آلي بناء على قواعد موضوعة في الجدار الناري، لذلك قد يصنف الجدار الناري أحد المواقع المسموحة على أنه ممنوع ويقوم بحجبه. في هذه الحالة عليك فتح طلب عبر نظام الدعم الفني لفتح هذا الموقع، وسيتم فتحه بعد التأكد من خلوه من التهديدات.

وسائل التواصل الاجتماعي

وسائل التواصل الاجتماعي بكل أنواعها محجوبة عن جميع الموظفين، إلا من يتطلب عمله الدخول على هذه المواقع مثل:

- العلاقات العامة والإعلام.
- التسويق.

غير ذلك يجب أن يتقدم مدير الإدارة لمساعد القطاع المعني بطلب يثبت فيه حاجة الموظف للدخول على مواقع التواصل الاجتماعي.

ضوابط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من داخل الجمعية

- يجب أن يكون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من داخل الجمعية بداعي إنجاز عمل للجمعية وليس لأي هدف آخر.
- يجب أن يتجنب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بالحساب الشخصي، ويجب أن يكون هناك حساب مخصص للجمعية مخول له استخدامه بشكل رسمي من إدارة الجمعية.
- يمكن إنشاء حساب رسمي في الواتس أب للجمعية لاستخدامه للتواصل مع أصحاب المصلحة، ولكن في بعض الحالات الخاصة يمكن فتح الواتس أب على الكمبيوتر لحساب أحد الموظفين الشخصي ولكن تحت الشروط التالية:
- ألا يفتح من الرسائل إلا ما هو متعلق بالعمل، ويترك الجروبات والرسائل الشخصية بدون فتح.
- ألا يفتح أي روابط من داخل الواتس أب إلا بعد فحصها (للمساعدة في عملية الفحص يمكن تدريب الموظف على فحص روابط واتس أب قبل فتحها).

استعراض الفيديو والاستماع للملفات الصوتية

مشاهدة ملفات الفيديو (يوتيوب أو غيره) أو الاستماع إلى المقاطع الصوتية (قرآن أو غيره) بشكل مباشر من الإنترنت يتسبب في استهلاك سعة الاشتراك، مما يتسبب في بطء عام وشامل في استخدام الشبكة والإنترنت. عليه:

- لا يسمح باستعراض ملفات الفيديو والملفات الصوتية أثناء وقت الذروة في استخدام الإنترنت (الفترة الصباحية بشكل عام وحتى صلاة الظهر).
- المشاهدة أو الاستماع يجب أن تكون بهدف تنمية الذات وتطوير العمل، وليس لأي سبب آخر.

تنزيل الملفات

لا يسمح بتنزيل ملفات أي برامج من أي موقع، أو أي بريد إلكتروني. وعند الحاجة لمثل هذا يجب الاستعانة بغني من التقنية للمساعدة في فحص الملف والتأكد من خلوه من التهديدات.

يمكن تنزيل ملفات مايكروسوفت أوفيس أو أدوبي أكروبات أو الصور، ولكن فقط من الجهات الموثوقة التي بيننا وبينهم تبادل ملفات. وفي حال الاشتباه في إصابة ملف ما، أو إصابة الكمبيوتر بعد فتح ملف ما، يجب فوراً التواصل مع إدارة تقنية المعلومات.

استخدام أجهزة الجمعية

- أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها هي أصول وممتلكات لجمعية زمزم، وتعطى للموظفين حسب الحاجة وتبقى في عهده وهو مسؤول عنها بشكل كامل، وبكل ما يصيبها.
- يتوقع من الموظف المحافظة على سلامة هذه الأجهزة وحرصه على ذلك أكثر من حرصه على ممتلكاته الشخصية.
- في حالة تلف جهاز في عهدة الموظف لا سمح الله أو إصابته بخلل يعطل المنفعة منه أو يقلل من الاستخدام الأمثل له، فيجب الإبلاغ فوراً عن هذا التلف لإدارة تقنية المعلومات، والتي تقوم بتقييم الوضع ورفعها للشؤون الإدارية لاتخاذ قرار بشأنه.
- لا يسمح للموظف استخدام أجهزة الجمعية للأغراض الشخصية إلا بإذن من صاحب الصلاحية.

استخدام الأجهزة الشخصية في الجمعية

لا يسمح بأي شكل ربط جهاز شخصي (كمبيوتر، لابتوب، تابليت، جوال، طابعة، اسكرن، أو غيره ذلك) بأجهزة الجمعية مطلقاً، ويجب إبلاغ إدارة تقنية المعلومات في حال ملاحظة ذلك من أي كان.

الدعم الفني

- طلب دعم فني من خلال نظام الدعم الفني على البوابة الداخلية للجمعية. ستصلك رسالة تؤكد تسجيل طلبك على بريدك الإلكتروني.
- في حال تعذر طلب الدعم الفني من خلال الجهاز بسبب تعطله، فيمكن طلب الدعم الفني من جهاز زميل لك بحيث توضح فيه اسمك ورقم جهازك.
- في حال تعذر إرسال طلب دعم فني من خلال النظام فيمكن التواصل هاتفياً مع إدارة تقنية المعلومات أو من خلال البريد الإلكتروني. ولكن يجب فتح الطلب في نظام الدعم الفني بعد إصلاح المشكلة.
- حاول اختيار البند الصحيح عند طلب الدعم الفني، لأن كل فني في إدارة تقنية المعلومات له مسؤوليات محددة، واختيار بند آخر قد يتسبب في تأخر تقديم الدعم الفني لك.
- بعد حل المشكلة وإغلاق طلب الدعم الفني من قبل موظف الدعم الفني، فستصلك رسالة تأكيد بحل المشكلة، ويمكنك تقييم الخدمة.
- في حال كنت غير راض عن الخدمة فيمكنك تقييم الخدمة بشكل سلبي، وفي هذه الحالة سيتم إخطار الرئيس المباشر لموظف الدعم الفني الذي تعامل مع البلاغ. وسيتم معالجة المشكلة تحت إشرافه، بما يحقق المصلحة.
- في حال تأخر الاستجابة لطلبك أو حل مشكلتك، فيمكن إعادة توجيه رسالة تأكيد استلام طلب الدعم الفني إلى رئيس قسم الشبكة أو رئيس قسم التطبيقات (حسب نوع المشكلة).
- في حال تأخر الاستجابة أيضاً فيمكنك رفع المشكلة لمدير إدارة تقنية المعلومات الذي سيتابع طلبك وحل المشكلة.

5.

سياسة صيانة الأجهزة

الهدف من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى توضيح الأساليب المتبعة في الجمعية لصيانة الأجهزة بهدف إطالة عمرها الافتراضي من جهة، وعملها بشكل سليم من جهة أخرى.

الإجراءات:

1.الصيانة الوقائية

- يقوم قسم الشبكة والدعم الفني بإجراء صيانة وقائية لكل الأجهزة مرة واحدة كل سنة.
- تتضمن عملية الصيانة الوقائية فحص أداء الجهاز وتحسينه، وفحص البرمجيات العاملة ونظام التشغيل وتحديثهم.
- رئيس قسم الشبكة والدعم الفني يضع خطة التنفيذ كل سنة، ويسند كل جهاز إلى أحد فريق الصيانة من خلال نظام الدعم الفني.
- فريق الصيانة يقوم بعملية الصيانة ويسجل ما تم عمله لكل جهاز في نظام الدعم الفني.

2.الصيانة اليومية

- السيرفرات والشبكة تتطلب صيانة يومية.
- الصيانة اليومية تتضمن مراقبة أوضاع السيرفرات والشبكة، ومعالجة أي مشكلة فور حدوثها.
- تسجل جميع العمليات في نظام الدعم الفني.

6.

سياسة تحديد أولوية المشاريع التقنية

الهدف من السياسة:

إنجاز المشاريع التقنية وفق أولويات الجمعية في ظل تكاثر طلبات المشاريع التقنية.

الإجراءات:

1. طلب مشروع تقنية

- المشاريع التقنية إما أن تكون بناء نظام إلكتروني يؤدي عمليات محددة، أو تكون تحديث نظام إلكتروني حالي ليلبي متطلبات جديدة أو يعالج مشكلات قائمة.
- يتم طلب المشروع التقني من مدير تقنية المعلومات، أو رئيس قسم التطبيقات.

2. فرز المشاريع التقنية

يقوم مدير تقنية المعلومات ورئيس قسم التطبيقات بعمليات تحليل أولوية للطلب التقني لتحديد أهدافه وأبعاده بهدف وضع تقدير أولي لحجم المشروع من حيث التكلفة المالية وزمن التنفيذ.

3. تثقيل المشاريع التقنية وترتيبها

يجتمع مدير تقنية المعلومات مع لجنة الاستراتيجية لإضافة الوزن الاستراتيجي مع التكلفة المالية ومدة التنفيذ، ثم يتم بناء على ذلك ترتيب المشاريع التقنية حسب الوزن النسبي لها.

4. اعتماد ترتيب المشاريع التقنية

- يجتمع مدير التقنية مع الإدارة التنفيذية، ويطلعهم على ما تم من عملية الترتيب السابقة.
- يمكن أن تقوم الإدارة التنفيذية بتغيير الترتيب وفق رؤيتهم، أو تقرر الترتيب السابق.
- تعتمد الإدارة التنفيذية الترتيب، ويقوم مدير تقنية المعلومات بإخطار الإدارات المعنية بترتيب المشاريع، كما يقوم رئيس قسم التطبيقات بوضع تواريخ إنجاز المشاريع ويخطر بها المعنيين.

عمليات الإدارة

للاطلاع على كافة العمليات يرجى الاطلاع على ملف الجودة الشامل :
عمليات إدارة التقنية من ص إلى ص

منهجيات التميز الخاصة بالإدارة:

منهجية حماية البيانات
منهجية إدارة الحسابات وصيانتها
منهجية تشغيل وصيانة الشبكة
منهجية تشغيل وصيانة الأجهزة
منهجية بناء وتحديث الأنظمة الإلكترونية
منهجية تشغيل وصيانة الأنظمة الإلكترونية

منهجية حماية البيانات:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية.	المدير العام

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)							
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشراكات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.					

5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.			
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومواجهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.			
7	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.			
8	استدامة النتائج الباهرة	نتائج باهرة ومستدامة تلبي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.			

التعريفات:

المصطلح	التعريف
البرمجيات الخبيثة	برامج تسبب الضرر للبيانات بمسحها أو تخريبها أو تشفيرها مثل الفيروسات.
النسخ الاحتياطي	نسخ البيانات الهامة على وسائط أخرى تفيد في حال تلف البيانات الأصلية.
الجدار الناري	جهاز يقوم بفحص حركة البيانات بين الشبكة الداخلية والإنترنت، ويقوم بمنع الطلبات الغير مرخصة أو المشتبه بها من الوصول إلى البيانات.
مكافح الفيروسات المركزي	برنامج مركزي يعمل من خلال خادم مركزي ويتصل بجميع الأجهزة، مهمته الأساسية منع البرمجيات الخبيثة من العمل.

وصف المنهجية		تحدد المنهجية الأساليب المتبعة لحماية البيانات في الجمعية.
الغرض من المنهجية		شرح أهم الوسائل المتبعة لحماية البيانات.
احتياجات المعنيين ذوي الصلة	الإدارة	المحافظة على البيانات سليمة.
سلامة المنهجية وتكاملها	تدعم الاستراتيجية	تمتين البناء المؤسسي الإداري والتقني.
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة.
		منهجية إدارة الحسابات.
تطبيق المنهجية	نطاق/مجال التطبيق	جمعية زمزم.
		شهرية.
		موظفي تقنية المعلومات.
المراجعة والتحسين	دورية مراجعة المنهجية	سنوية.

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1. النسخ الاحتياطي		
1	بناء خطة النسخ الاحتياطي.	مدير تقنية المعلومات
2	إعداد خطة النسخ الاحتياطي على نظام النسخ الاحتياطي.	رئيس قسم الشبكة
3	متابعة النسخ الاحتياطي وإصلاح الأخطاء (إن وجدت).	أخصائي الشبكة
4	مكافحة الفيروسات.	
5	إعداد نظام مكافحة الفيروسات على الخادم المركزي.	رئيس قسم الشبكة
6	إعداد نظام مكافحة الفيروسات على جميع الأجهزة وربطها بالخادم المركزي.	أخصائي الدعم الفني
7	متابعة نظام مكافحة الفيروسات ومعالجة جميع التحذيرات الصادرة.	أخصائي الدعم الفني
2. الجدار الناري		
1	وضع قواعد تصفح الإنترنت.	مدير تقنية المعلومات
2	إعداد الجدار الناري وفق قواعد تصفح الإنترنت.	رئيس قسم الشبكة
3	فحص الجدار الناري ومعالجة أي تحذيرات أو مشكلات.	أخصائي الشبكة

آلية تقييم وتحسين المنهجية:

نتائج المنهجية

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	نسخ احتياطي سليم	نسبة عمليات النسخ الاحتياطي السليمة إلى الغير معالجة.	100%	ربع سنوي
2	الحماية من الفيروسات	نسبة التحذيرات التي تم علاجها بشكل سليم من نظام الحماية من الفيروسات.	100%	ربع سنوي
3	الحماية من الهجمات	نسبة التحذيرات التي تم علاجها بشكل سليم من الجدار الناري.	100%	ربع سنوي

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

م	اسم الوسيلة	موقعها	نوعها	عدد المستفيدين
1				
2				
3				

منهجية إدارة الحسابات وصيانتها:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

منهجية إدارة الحسابات وصيانتها:

معايير التميز (الممكنات)							
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشراكات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.					
5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.					
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.					√
7	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.					
8	استدامة النتائج الباهرة	نتائج باهرة ومستدامة تلي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.				√	

التعريفات:

المصطلح	التعريف
الحساب	حساب إلكتروني يمكن الموظف من الاستفادة من خدمات الجمعية الإلكترونية (بريد إلكتروني وغيره)، ويمكنه من استخدام الأنظمة الإلكترونية من خلال اسم مستخدم وكلمة مرور.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية		توضيح عمليات إدارة الحسابات في الجمعية.	
الغرض من المنهجية		توضيح آلية إنشاء الحسابات وتعطيلها وصلاحياتها.	
سلامة المنهجية وتكاملها	احتياجات المعنيين ذوي الصلة	الموظفين	الحصول على حسابات تمكنهم من استخدام الشبكة وخدماتها.
	تدعم الاستراتيجية		تمتين البناء المؤسسي الإداري والتقنية.
	الارتباط بمنهجيات أخرى ذات صلة	سياسة أمن المعلومات.	
تطبيق المنهجية	نطاق/مجال التطبيق	داخل الجمعية.	
	دورية التطبيق	عند الطلب.	
	الفئة المستهدفة	موظفي الجمعية.	
المراجعة والتحسين		دورية مراجعة المنهجية	
		سنوية.	

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	استقبال طلبات إنشاء الحسابات من الثروة البشرية من خلال نظام الدعم الفني.	رئيس قسم الشبكة + أخصائي الشبكة.
2	إنشاء الحساب وإسناد الصلاحيات المناسبة له.	أخصائي الشبكة
3	تسليم الموظف المعني ببيانات الحساب.	أخصائي الشبكة
4	استقبال طلب إغلاق الحسابات من الثروة البشرية من خلال نظام الدعم الفني.	رئيس قسم الشبكة + أخصائي الشبكة
5	تعطيل الحساب ونسخ الملفات التابعة له احتياطياً.	أخصائي الشبكة
6	استقبال طلبات منح أو حجب الصلاحيات.	مدير تقنية المعلومات
7	فحص الطلب والتوجيه بالتنفيذ.	مدير تقنية المعلومات
8	منح الصلاحية أو حجبها.	مدير الشبكة + أخصائي الشبكة

آلية تقييم وتحسين المنهجية:

نتائج المنهجية

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	تغطية جميع طلبات إنشاء الحسابات وتعطيلها والصلاحيات التابعة لها.	نسبة تغطية طلبات إدارة الحسابات	100%	سنوية

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

منهجية تشغيل وصيانة الشبكة:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميّز (ما هو مفهوم / معيار التميّز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميّز (الممكنات)							
م	مفاهيم التميّز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشركات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.					
5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.					
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.					√

					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	7 النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين
					نتائج باهرة ومستدامة تلي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	8 استدامة النتائج الباهرة

التعريفات:

المصطلح	التعريف
جهاز الشبكة	هي الأجهزة التي تدير الشبكة مثل أجهزة التوجيه (راوتر) وأجهزة التوزيع (سويتش)، وتشمل نقاط الشبكة وكابلات التوصيل.
تشغيل جهاز الشبكة	عمل الإعدادات الأولية لتشغيل الجهاز بما يتوافق مع شبكة جمعية زمزم، ثم اختبار عمله.
صيانة جهاز الشبكة	تثبيت التحديثات (إن وجدت) وإصلاح الأعطال حال حدوثها.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية	تصف المنهجية عمليات شراء وإعداد وتشغيل أجهزة الشبكة.
الغرض من المنهجية	توضيح آلية تشغيل وصيانة أجهزة الشبكة.
سلامة المنهجية وتكاملها	احتياجات المعنيين ذوي الصلة
	الموظفين
	شبكة حاسب آلي تعمل بدون أعطال.
	إدارة العمل بمنهجية الاستدامة.
تدعم الاستراتيجية	تمتين البناء المؤسسي الإداري والتقني.
	سياسة شراء وتشغيل وصيانة الشبكة.
الارتباط بمنهجيات أخرى ذات الصلة	

أجهزة الشبكة في الجمعية	نطاق/مجال التطبيق	تطبيق المنهجية
عند الطلب	دورية التطبيق	
أخصائي الشبكة	الفئة المستهدفة	
سنوية	دورية مراجعة المنهجية	المراجعة والتحسين

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	تحديد المواصفات وطلب الشراء	مدير تقنية المعلومات + رئيس قسم الشبكة
2	تشغيل الجهاز وعمل الإعدادات	أخصائي الشبكة
3	تركيب الجهاز واختباره	أخصائي الشبكة
4	استقبال طلبات الصيانة وإحالتها لأخصائي الشبكة	أخصائي الدعم الفني
5	إجراء عملية الصيانة وإصلاح الأعطال	أخصائي الشبكة

آلية تقييم وتحسين المنهجية:

نتائج المنهجية

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	توفير أجهزة الشبكة حسب الحاجة	نسبة تغطية فروع الجمعية بخدمات الشبكة	100%	سنوية
2	صيانة أجهزة الشبكة	نسبة تغطية طلبات الصيانة للشبكة	100%	سنوية

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

م	اسم الوسيلة	موقعها	نوعها	عدد المستفيدين
1	نظام الدعم الفني		نظام	الجميع
2				
3				

منهجية تشغيل وصيانة الأجهزة:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)						
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشركات والموارد
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.				
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.				
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.				√
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.				
5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.				
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.				

					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	7	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين
					نتائج باهرة ومستدامة تلبي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	8	استدامة النتائج الباهرة

التعريفات:

المصطلح	التعريف
جهاز كمبيوتر	تشمل جهاز الحاسب الآلي المكتبي والمحمول والتابلت والهجين، كما تشمل الخادم المركزي وتشمل أجهزة التخزين الملحقة.
ملحقات الكمبيوتر	تشمل الشاشة ولوحة المفاتيح والفأرة والطابعة والسماعات والمايك وكاميرات الويب، كما تشمل الطابعات الشخصية والمركزية. وتشمل أيضا أجهزة العرض.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية		توضح المنهجية كيف تتم عمليات توفير أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها للجمعية، وكيف تتم صيانتها.	
الغرض من المنهجية		تمكين الموظفين من معرفة خطوات شراء أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها، وكيفية طلب صيانتها.	
سلامة المنهجية وتكاملها	احتياجات المعنيين ذوي الصلة	الموظفين	الحصول على أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها بمرونة وسهولة.
		أخصائي التقنية	تحديد آلية الشراء وتحديد المواصفات.
	تدعم الاستراتيجية	تمتين البناء المؤسسي الإداري والتقنية.	
		العمل بمنهجية الاستدامة.	
	الارتباط بمنهجيات أخرى ذات صلة	سياسة شراء جهاز كمبيوتر وملحقاته.	
		سياسة تشغيل وصيانة الأجهزة.	

داخل الجمعية.	نطاق/مجال التطبيق	تطبيق المنهجية
عند الطلب.	دورية التطبيق	
موظفي الجمعية.	الفئة المستهدفة	
سنوية.	دورية مراجعة المنهجية	المراجعة والتحسين

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	تحديد مواصفات أجهزة الكمبيوتر في بداية كل سنة.	مدير تقنية المعلومات + رئيس قسم الشبكة
2	تهيئة الأجهزة الجديدة وتركيبها.	أخصائي الدعم الفني
3	تسليم الأجهزة للموظفين.	أخصائي الدعم الفني
4	استقبال طلب الدعم الفني عبر نظام الدعم الفني.	أخصائي الدعم الفني
5	إجراء الصيانة المطلوبة وإغلاق الطلب في النظام.	أخصائي الدعم الفني
6	تأكيد إغلاق الطلب أو الاعتراض على إغلاق الطلب.	الموظف طالب الصيانة
7	معالجة اعتراضات الموظفين على إغلاق طلبات الصيانة.	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني

آلية تقييم وتحسين المنهجية:

القياس

- تحديد النتيجة المراد الوصول لها.
- تحديد المؤشرات.
- تحديد المستهدفات.
- مقارنة المتحقق بالمستهدف.

التعلم والإبداع

- تحليل النتائج واستخلاص الدروس المستفادة.
- الخروج بأفكار تمثل حلولاً وخيارات لتحسين النتائج.

التحسين والابتكار

- تقييم التحسينات وترتيب أولويات الحلول والخيارات.
- وضع خطة التحسين.
- تنفيذ التحسينات.

نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	توفير الأجهزة للجمعية	نسبة تغطية طلبات الأجهزة	100%	سنوية
2	صيانة الأجهزة حسب الطلب	نسبة تغطية طلبات الصيانة	100%	سنوية

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

م	اسم الوسيلة	موقعها	نوعها	عدد المستفيدين
1	شاشة طلب دعم فني	نظام الدعم الفني	إلكتروني	الجميع
2	شاشة إغلاق طلب صيانة	نظام الدعم الفني	إلكتروني	موظفي الصيانة والدعم الفني
3	شاشة التأكيد على إغلاق طلب الصيانة	نظام الدعم الفني	إلكتروني	صاحب طلب الصيانة
4	شاشة عرض طلبات الصيانة	نظام الدعم الفني	إلكتروني	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني

منهجية بناء وتحديث الأنظمة الإلكترونية:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)							
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشركات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					√
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					√
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.					
5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.					
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.					

					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	7	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين
					نتائج باهرة ومستدامة تلبي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	8	استدامة النتائج الباهرة

التعريفات:

المصطلح	التعريف
نظام إلكتروني	برنامج حاسوبي يعمل على خوادم مركزية ويستخدمه مجموعة من الموظفين في نفس الوقت لإنجاز مهام محددة.
بناء نظام إلكتروني	هي تصميم شاشات النظام وكتابة الكود حسب الاحتياج سواء كان عن طريق فريق زمزم أو بالتعاون مع شركة خارجية.
تشغيل نظام إلكتروني	تنصيب النظام على خادم مركزي وتحديثه كلما لزم الأمر، وإدارة صلاحيات الوصول للمعلومات من خلاله، ويشمل تدريب الموظفين على استخدامه.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية	توضيح المنهجية كيف يتم بناء نظام إلكتروني أو تحديث نظام قائم.
الغرض من المنهجية	تحديد آليات طلب نظام إلكتروني جديد أو تحديثه.
احتياجات المعنيين ذوي الصلة	الموظفين
	معرفة كيفية طلب نظام إلكتروني جديد أو تحديث نظام قائم.
سلامة المنهجية وتكاملها	الحصول على نظام إلكتروني ينجز عمليات محددة.
	تمتين البناء المؤسسي الإداري والتقني.
تدعم الاستراتيجية	سياسة تحديد أولوية المشاريع التقنية.
الارتباط بمنهجيات أخرى ذات صلة	

داخل الجمعية.	نطاق/مجال التطبيق	تطبيق المنهجية
سنوي.	دورية التطبيق	
الإدارات المعنية.	الفئة المستهدفة	
سنوية.	دورية مراجعة المنهجية	المراجعة والتحسين

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	استقبال طلبات التحديث أو بناء نظام إلكتروني جديد.	مدير الإدارة
2	فرز وتصنيف الطلبات حسب معايير (الأهمية، التكلفة، الارتباط بالاستراتيجية، زمن التنفيذ).	مدير الإدارة + رئيس قسم التطبيقات + لجنة الاستراتيجية
3	تحليل الطلب وإعداد وثيقة المواصفات.	رئيس قسم التطبيقات
4	مناقشة وثيقة المواصفات والتوقيع عليها.	مدير الإدارة المعنية + مدير تقنية المعلومات
5	تصميم النظام وكتابة الكود.	أخصائي التطبيقات
6	تشغيل النظام واختباره.	رئيس قسم التطبيقات
7	تدريب الموظفين المعنيين.	أخصائي التطبيقات
8	التوقيع على استلام النظام الجديد/التحديث.	مدير الإدارة المعنية

القياس

- تحديد النتيجة المراد الوصول لها.
- تحديد المؤشرات.
- تحديد المستهدفات.
- مقارنة المتحقق بالمستهدف.

التعلم والإبداع

- تحليل النتائج واستخلاص الدروس المستفادة.
- الخروج بأفكار تمثل حلولاً وخيارات لتحسين النتائج.

التحسين والابتكار

- تقييم التحسينات وترتيب أولويات الحلول والخيارات.
- وضع خطة التحسين.
- تنفيذ التحسينات.

نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	نسبة المشاريع المنفذة وفق المنهجية	عدد وثائق المواصفات إلى عدد المشاريع المنفذة	80%	سنوية

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم التطبيقات
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

م	اسم الوسيلة	موقعها	نوعها	عدد المستخدمين
1	نموذج طلب تحديث أو نظام إلكتروني			

منهجية تشغيل وصيانة وتحديث الأنظمة الإلكترونية:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

مقدمة:

(دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)					
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.			
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.			√
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.			
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.			
5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.			
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.			

					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	7 النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين
					نتائج باهرة ومستدامة تلبي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	8 استدامة النتائج الباهرة

التعريفات:

المصطلح	التعريف
نظام إلكتروني	هو برنامج يعمل على الخوادم المركزية ويتصل به ويعمل عليه عدد من الموظفين لأداء عمليات ومهام يومية، ويدار بشكل مركزي.
تشغيل نظام إلكتروني	إعداد الخادم المركزي وتنصيب النظام عليه، وضبط صلاحيات الوصول إليه.
صيانة نظام إلكتروني	معالجة مشكلات الموظفين أثناء استخدامهم للنظام وإصلاح الخلل.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية		تحدد المنهجية كيفية تعامل موظفي تقنية المعلومات مع الأنظمة الإلكترونية ابتداء من تنصيبها وحتى تقديم الدعم الفني للموظفين الذين يستخدمونها.	
الغرض من المنهجية		توضيح آلية تشغيل وصيانة الأنظمة من قبل موظفي تقنية المعلومات.	
سلامة المنهجية وتكاملها	احتياجات المعنيين ذوي الصلة	الموظفين	
	تدعم الاستراتيجية	أن تعمل الأنظمة بدون مشكلات. الحصول على الدعم الفني عند الحاجة.	
	الارتباط بمنهجيات أخرى ذات الصلة	إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة.	
		منهجية إنشاء وتحديث الأنظمة الإلكترونية.	

نطاق/مجال التطبيق	الأنظمة المستخدمة في جمعية زمزم.
تطبيق المنهجية	دورية التطبيق
دورية التطبيق	ربع سنوية.
الفترة المستهدفة	العاملين في الجمعية.
المراجعة والتحسين	دورية مراجعة المنهجية
دورية مراجعة المنهجية	سنوية.

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	تجهيز الخادم المركزي حسب المواصفات المطلوبة.	رئيس قسم الشبكة / أخصائي الشبكة
2	تنصيب النظام على الخادم المركزي.	رئيس التطبيقات / أخصائي التطبيقات
3	تشغيل نظام إلكتروني	أخصائي التطبيقات
4	اختبار عمل النظام.	أخصائي التطبيقات
5	إضافة المستخدمين للنظام وتحديد الصلاحيات.	أخصائي التطبيقات
6	توزيع الأدوار على الموظفين وتدريبهم على النظام.	أخصائي التطبيقات
7	استقبال طلب الدعم الفني.	أخصائي التطبيقات
8	فحص النظام للتأكد من عمله بشكل سليم.	أخصائي التطبيقات
	إصلاح الخلل إن وجد وتشغيل النظام.	أخصائي التطبيقات

آلية تقييم وتحسين المنهجية:

القياس

- تحديد النتيجة المراد الوصول لها.
- تحديد المؤشرات.
- تحديد المستهدفات.
- مقارنة المتحقق بالمستهدف.

التعلم والإبداع

- تحليل النتائج واستخلاص الدروس المستفادة.
- الخروج بأفكار تمثل حلولاً وخيارات لتحسين النتائج.

التحسين والابتكار

- تقييم التحسينات وترتيب أولويات الحلول والخيارات.
- وضع خطة التحسين.
- تنفيذ التحسينات.

نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	عمل الأنظمة بشكل سليم	نسبة عمل الأنظمة بدون أعطال	95%	

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم التطبيقات
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

م	اسم الوسيلة	موقعها	نوعها	عدد المستفيدين
1	نظام الدعم الفني	داخلي	نظام إلكتروني	جميع الموظفين

بيانات التواصل:

مدير إدارة تقنية المعلومات
البريد الإلكتروني: hfelemban@zmzm.org
تحويلة داخلية: 1200

الجزء الثاني

1	وثيقة الدليل الشامل
4	إدارة تقنية المعلومات
6	المقدمة
7	التعريفات
8	السياسات
9	سياسات إدارة تقنية المعلومات
10	المرجعية الإدارية
10	الهدف الرئيسي للإدارة
12	اللائحة التنفيذية
15	الهدف من السياسة
15	الإجراءات
15	شراء أجهزة الكمبيوتر
15	شراء أجهزة كمبيوتر مكتبية
16	شراء أجهزة الكمبيوتر المحمول
16	شراء أجهزة الخادم/السيرفر
17	شراء أجهزة الهاتف الشبكية
17	شراء ملحقات أجهزة الكمبيوتر
18	سياسة شراء أجهزة الشبكة وملحقاتها
19	الهدف من السياسة
19	الإجراءات
20	شراء ملحقات أجهزة الشبكة
20	شراء أجهزة التخزين الشبكي SAN
20	شراء نظام اجتماعات الفيديو
20	شراء أجهزة العرض بروجكتر
21	شراء كاميرات المراقبة الأمنية
23	الهدف من السياسة
23	الإجراءات
23	شراء البرامج
23	الشراء المباشر من الشركة المصدر
23	الشراء عبر وكيل معتمد
23	الاشتراك الشهري/السنوي
23	البرامج المقرصنة

24	البرامج المفتوحة المصدر
24	تطوير الأنظمة الحاسوبية
24	بناء نظام حاسوبي
25	تعديل نظام حاسوبي قائم
25	أنظمة التشغيل
25	نظام تشغيل الكمبيوتر المكتبي
25	نظام تشغيل الكمبيوتر المحمول
25	نظام تشغيل السيرفرات/الخوادم
25	تحديث أنظمة التشغيل
26	تطبيقات أجهزة الكمبيوتر
26	حزمة أوفيس 365
26	نظام مكافحة الفيروسات
26	متصفح الإنترنت
26	برامج عامة
27	برامج أخرى
27	الأنظمة الحاسوبية
27	نظام MS Dynamic CRM 2009
31	الإجراءات
33	مسؤولية موظف زمزم تجاه التقنية
39	الإجراءات
40	سياسة تحديد أولوية المشاريع التقنية
41	الهدف من السياسة
41	الإجراءات
41	1. طلب مشروع تقني
41	2. فرز المشاريع التقنية
41	3. تثقيف المشاريع التقنية وترتيبها
41	4. اعتماد ترتيب المشاريع التقنية
46	منهجيات التميز الخاصة بالإدارة
46	منهجية حماية البيانات
52	منهجية إدارة الحسابات وصيانتها
56	منهجية تشغيل وصيانة الشبكة
60	منهجية تشغيل وصيانة الأجهزة
65	منهجية بناء وتحديث الأنظمة الإلكترونية
70	منهجية تشغيل وصيانة الأنظمة الإلكترونية

1.

إدارة تقنية المعلومات

إعداد

أ.هاني فلمبان

تاريخ

2020 / 1 / 1 م

الرقم

002

المقدمة

المقدمة:

تبنّت الإدارة العليا في جمعية زمزم التقنية كأحد الأدوات الرئيسية لتجويد خدماتها وزيادة رقعة انتشارها. تعمل إدارة تقنية المعلومات على تحقيق رؤية الجمعية الاستراتيجية، والمساهمة في رفع الكفاءة والفاعلية من خلال توفير التقنيات المناسبة لأعمال الجمعية.



الهدف من الوثيقة:

توضح هذه الوثيقة السياسات والمنهجيات التي تتبعها إدارة تقنية المعلومات، وكذلك العمليات والإجراءات التي تقوم بها الإدارة. كما توضح دور الإدارة في أمن المعلومات، ودورها في أوقات الطوارئ والكوارث.



النطاق:

1. تطبق على جميع الأجهزة والبرمجيات والأنظمة المستخدمة في الجمعية.
2. تطبق على جميع عمليات إدارة تقنية المعلومات.
3. تطبق على جميع الموظفين في الجزء الخاص بأمن المعلومات.



المستفيدون:

إدارة تقنية المعلومات: تحديد مواصفات الأجهزة المستخدمة، البرمجيات والأنظمة المستخدمة، إجراءات أمن المعلومات وتعليمات الطوارئ. جميع الموظفين: دورهم في أمن المعلومات وعلاقتهم بإدارة تقنية المعلومات وأثناء العمل عن بعد.



الارتباط:

ترتبط بسياسة الشراء في الجمعية كما ترتبط بسياسة أمن المعلومات.

يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المذكورة مقابل كل منها:

جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية.	الجمعية
إدارة تقنية المعلومات.	الإدارة
مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.	الإدارة العليا
الإطار العام والحاكم لأعمال الإدارة.	السياسات
هي بيان تفصيلي للسياسات.	اللائحة
أجهزة مركزية تعمل عليها أنظمة حاسوبية تستخدم من قبل مجموعة من الموظفين أو غير الموظفين.	الخوادم
جميع أجهزة الحاسب الآلي المكتبية والمحمولة والتابلت والهجين.	الكمبيوتر
الأجهزة المستخدمة لربط الأجهزة داخل الشبكة سواء بشكل سلكي أو لاسلكي وتستخدم لربط الأجهزة داخل الشبكة، وربط الشبكات بعضها ببعض مثل السويتش والراوتر.	جهاز شبكة
برنامج يعمل على الكمبيوتر.	البرنامج
برنامج يعمل على خادم مركزي ولا يعمل على كمبيوتر.	النظام الحاسوبي
الإجراءات والسياسات والبرامج و الأنظمة التي تهدف لحماية البيانات من الضياع أو التلف أو التخريب.	أمن المعلومات
صيانة الأجهزة بدون وجود عطل بهدف تحسين الأداء وتلافي أعطال.	الصيانة الوقائية
ممارسة المهام اليومية وتحقيق الأهداف التشغيلية باستخدام الأدوات المحددة من الجمعية بدون الحضور إلى مقر الجمعية إلا عند الحاجة.	العمل عن بعد

2.

السياسات

2. سياسات إدارة تقنية المعلومات:

ت	السياسة	أداة تنفيذها
1	<p>سياسة شراء أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها:</p> <p>تلتزم إدارة تقنية المعلومات بتوفير أجهزة كمبيوتر حديثة بمواصفات قياسية، تتوافق مع بعضها البعض وتؤدي الدور المطلوب منها.</p>	
2	<p>سياسة شراء أجهزة الشبكة وملحقاتها:</p> <p>تلتزم إدارة تقنية المعلومات بأن تكون أجهزة الشبكة المشتراة متوافقة مع بعضها البعض، وتعمل بكفاءة لتحقيق المطلوب منها.</p>	
3	<p>سياسة شراء وبناء وتشغيل البرامج والأنظمة:</p> <p>تلتزم إدارة تقنية المعلومات بتوفير البرامج والأنظمة الحاسوبية التي تلبي متطلبات الجمعية الحالية والمستقبلية.</p>	
4	<p>سياسة أمن المعلومات:</p> <p>تلتزم إدارة تقنية المعلومات باتخاذ كافة الإجراءات، وتوفير كافة الأجهزة والبرمجيات لضمان حماية البيانات من أي تلف أو ضياع أو تخريب، بما في ذلك إدارة الصلاحيات وتثقيف الموظفين.</p>	
5	<p>سياسة صيانة الأجهزة:</p> <p>تلتزم إدارة تقنية المعلومات بصيانة جميع الأجهزة في الجمعية بشكل دوري، وتقديم الدعم الفني اللازم عند تعطلها.</p>	
6	<p>سياسة تحديد أولوية المشاريع التقنية:</p> <p>تقوم الجمعية بتحديد الأولوية في المشاريع التقنية المطلوبة وفق آلية عمل محددة.</p>	
7	<p>سياسة العمل عن بعد:</p> <p>يتلزم الموظفون المكلفون بالعمل عن بعد باستخدام الأدوات المحددة لهم ووفق الإجراءات والسياسات المحددة لذلك وبالإلتزام بالتعليمات الأمنية المصاحبة لذلك.</p>	

تتبع الإدارة قطاع المدير العام.



الهدف الرئيسي للإدارة:

1. توفير الأجهزة التقنية التي تحتاجها الجمعية.
2. توفير البرامج والأنظمة التقنية التي تحقق أهداف الجمعية.
3. أمن المعلومات.
4. الصيانة والدعم الفني.

دورية التحديث:

سنوي	نصف سنوي	
كل خمس سنوات	كل سنتين	

التحديثات

نوع التعديل	تاريخه	الهدف منه	المسؤول عنه	جهة الاعتماد
إضافة سياسة العمل عن بعد	2020-6-1	توضيح آليات وأدوات العمل عن بعد	إدارة تقنية المعلومات إدارة الثروة البشرية	المدير العام

اللائحة التنفيذية

1.

سياسة شراء أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها

المقدمة:

يجب أن يتم شراء جميع أجهزة الكمبيوتر المكتبية، والمحمولة، والتابلت، والخوادم في الجمعية وفقاً لهذه السياسة. يشمل ذلك: البرامج المثبتة فيها، أو الأجهزة الملحقة بها.

الهدف من السياسة:

تحدد هذه السياسة مواصفات أجهزة الكمبيوتر بمختلف أنواعها وملحقاتها، لضمان عمل الأجهزة بالشكل المطلوب مع الأنظمة الحالية، ولضمان التوافق فيما بينها.

الإجراءات:

شراء أجهزة كمبيوتر مكتبية

أجهزة الكمبيوتر المكتبية يجب أن تعمل بنظام تشغيل ويندوز 10 برو فيشنال 64 بت. عند شراء جهاز كمبيوتر مكتبي يجب أن تكون من ماركة معروفة (HP, Dell وغيرهما) ومن مورد معتمد. وتكون مدعومة بضمان لا يقل عن سنة، ويفضل أن يكون الضمان لمدة ثلاث سنوات. يجب أن تحتوي حزمة الكمبيوتر المكتبي على:

- الوحدة الرئيسية، ويمكن أن يكون بشكل برج رأسي، أو بشكل مكتبي أفقي.
- شاشة كمبيوتر لا تقل عن 21 بوصة.
- لوحة مفاتيح قياسية سلكية عربي/إنجليزي.
- فأرة قياسية سلكية.

البرامج القياسية التالية:

- حزمة أوفيس 365.
- مضاد فيروسات مرتبط بسيرفر مركزي من نوع Kaspersky.
- أدوبي ريدر.

الملحقات التالية تتطلب موافقة مدير إدارة تقنية المعلومات أو رئيس قسم الشبكة والدعم الفني:

- لوحة مفاتيح لا سلكية.
- فأرة لا سلكية.
- سماعات.
- مايكروفون.
- كاميرا ملحقة.
- طابعة مكتبية.
- إسكانر مكتبي.

يجب أن يكون الحد الأدنى لمواصفات جهاز الكمبيوتر المكتبي كالتالي:

- المعالج بانتيوم i5 بسرعة لا تقل عن 2 جيجا هيرتز.

- الذاكرة RAM بحجم لا يقل عن 8 جيجابايت.
 - القرص الصلب لا يقل عن 500 جيجابايت.
 - منفذ شاشة متوافق مع الشاشات المستخدمة في الجمعية.
 - منفذ شبكة بسرعة لا تقل عن 100 ميجابت.
- أي تغيير على هذه المواصفات يجب أن يتم عن طريق رئيس قسم الشبكة والدعم الفني، وبموافقة واعتماد مدير إدارة تقنية المعلومات.

شراء أجهزة الكمبيوتر المحمول

أجهزة الكمبيوتر المحمول تشمل كل من الكمبيوتر المحمول (لابتوب أو نوتبوك)، والكمبيوتر التابلت، والكمبيوتر الهجين (تابلت + نوتبوك). يجب أن يتم تشغيل أجهزة الكمبيوتر المحمول على نظام مايكروسوفت ويندوز 10 برو فيشنال 64 بت (أجهزة الكمبيوتر المحمول فقط) أو مايكروسوفت ويندوز 10 بيزنس 46 بت. ويتوافق ويندمج مع الأجهزة الموجودة.

يجب شراء أجهزة الكمبيوتر من ماركة معروفة (HP, Dell وغيرهما)، ومن مورد معتمد. ويجب أن تكون مدعومة بضمان لا يقل عن سنة، ويفضل ضمان ثلاث سنوات.

الحد الأدنى لمواصفات الكمبيوتر المحمول كالتالي:

- المعالج من نوع إنتل i5 بسرعة 2 جيجا هيرتز.
- الذاكرة 8 ميجابايت.
- منفذ شبكة Ethernet.
- شبكة لاسلكية.
- عدد 2 منفذ USB على الأقل.
- منفذ HDMI.

يجب أن يحتوي نظام تشغيل جهاز الكمبيوتر المحمول على البرامج التالية:

- حزمة أوفيس 365.
- مكافح الفيروسات Kaspersky.

أي تغيير على هذه المواصفات يجب أن يتم عن طريق رئيس قسم الشبكة والدعم الفني، وبموافقة واعتماد مدير إدارة تقنية المعلومات.

شراء أجهزة الخادم/السيرفر

- يجب شراء أنظمة الخادم بواسطة مدير إدارة تقنية المعلومات.
- الخوادم التي يتم شراؤها يجب أن تكون متوافقة مع أجهزة الكمبيوتر الأخرى الموجودة في الجمعية.
- يجب أن تكون جميع الخوادم التي يتم شراؤها مدعومة بواسطة ضمان 3 سنوات على الأقل ويجب أن تكون متوافقة مع أنظمة التشغيل الأخرى الموجودة لدى الجمعية.
- أي تغيير يطرأ على الشروط المذكورة أعلاه يجب أن يكون صادر من مدير إدارة تقنية المعلومات.

شراء أجهزة الهاتف الشبكية

- يتم صرف جهاز هاتف شبكي للموظف بناء على طلب من الثروة البشرية.
- شراء جهاز الهاتف الشبكي من شركة (YiLink).
- لا بد أن يكون جهاز الهاتف الشبكي مزود بشاشة.
- لا بد أن يدعم جهاز الهاتف الشبكي تقنية PoE.
- يصرف جهاز شبكي مزود بشاشة كبيرة لمدرء الإدارات ومن هم أعلى في الهيكل الإداري.
- أي استثناءات من هذه الشروط يجب أن تتم بموافقة مدير إدارة تقنية المعلومات.

شراء ملحقات أجهزة الكمبيوتر

تشمل ملحقات أجهزة الكمبيوتر:

- الطابعات المركزية.
- الماسحات الضوئية المركزية.
- الأقراص الصلبة الخارجية.
- أحبار الطابعات.
- ملحقات تخزين خارجية ثابتة.
- ملحقات تخزين خارجية متنقلة.
- شاشات كمبيوتر أكبر من 21 بوصة.
- يمكن شراء ملحقات أجهزة الكمبيوتر فقط عندما لا تكون ضمن مشتريات الجهاز أو عندما تُعتبر مستلزمات إضافية للملحقات الموجودة.
- الموظفون الذي يعملون في القطاعات التالية يحق لهم التقدم بطلب الحصول على شاشة كمبيوتر بحجم 22 بوصة (واحدة أو أكثر) أو أكبر:
- كل من يعمل على النظام المالي.
- كل من يعمل على برمجة وتطوير البرامج.
- كل يعمل على مراقبة الشبكة وأمن المعلومات.
- كل من يعمل على لوحة تحكم نظام الثروة البشرية.
- يجب أن تتوافق ملحقات الكمبيوتر مع جميع الأجهزة، والبرمجيات الموجودة في الجمعية.
- يمكن السماح بشراء ملحقات الكمبيوتر فقط بواسطة مدير إدارة تقنية المعلومات، أو رئيس قسم الشبكة والدعم الفني.
- يجب أن يكون شراء جميع ملحقات الكمبيوتر مدعومة بواسطة ضمان لمدة سنة على الأقل، ويجب أن تكون متوافقة مع الأجهزة والبرمجيات الأخرى الموجودة لدى الجمعية.
- أي تغيير يطرأ على الشروط المذكورة أعلاه يجب أن يكون صادراً من مدير إدارة تقنية المعلومات.

2.

سياسة شراء أجهزة الشبكة وملحقاتها

الهدف من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تحديد نوعية أجهزة الشبكة المستخدمة في الجمعية بما يضمن التوافق فيما بينها والأداء العالي، ويقلل من التنوع والتباين بينها.

الإجراءات:

شراء الراوترات

- يجب أن تكون الراوترات في الجمعية من ماركة سيسكو Cisco لضمان التوافق.
- يجب أن تكون الراوترات مغطاة بضمان لا يقل عن سنة.

شراء السويتشات

- يجب أن تكون السويتشات في الجمعية من ماركة سيسكو Cisco لضمان التوافق وإمكانية التحكم عن بعد.
- السويتش المركزي يجب أن يكون من موديل 4850 ويكون مزود بخاصية Fault Tolerance.
- السويتشات الرئيسية الموزعة يجب أن تكون من موديل 3850.
- باقي السويتشات يمكن أن تكون من موديل 2950 أو موديل 2850 حسب الحاجة.
- السويتشات أعلاه يجب أن تدعم تقنية PoE.
- عند الحاجة يمكن استخدام سويتشات صغيرة 8 منافذ ولكن لفترة مؤقتة.
- جميع السويتشات يجب أن تكون مغطاة بضمان لا يقل عن سنة.
- السويتش المركزي يجب أن يتم تغطيته بعقد صيانة سنوي.

شراء الجدار الناري

- الجدار الناري يجب أن يكون من شركة Dell.
- الجدار الناري الخارجي يجب أن يكون من موديل Sonic wall 3560.
- الجدار الناري الداخلي يجب أن يكون من موديل Sonic wall 2650.
- الجدار الناري في الفروع الصغيرة والمكاتب التعريفية يكون من النوع SOHO.
- لا يقل عدد الجدر النارية المستخدمة عن 3 جدر نارية (2 خارجية + 1 داخلي).
- توضع السيرفرات بين الجدر النارية لتشكيل منطقة DMZ.
- الجدار الناري المشتري يجب أن يكون معه ضمان لمدة سنة على الأقل.
- يجب تجديد رخصة الجدار الناري السنوية لضمان التحديثات والإصلاحات.

شراء ملحقات أجهزة الشبكة:

شراء أجهزة النسخ الاحتياطي

- عدد الأشرطة التي يمكن استخدامها في جهاز النسخ الاحتياطي يجب أن لا تقل عن 12 بسعة لا تقل عن 3 جيجا بايت.
- عند شراء جهاز النسخ الاحتياطي يجب أن يكون مغطى بضمان لا يقل عن سنة.

شراء أجهزة التخزين الشبكي SAN

- من أجل التوافق يجب أن تكون أجهزة التخزين الشبكي SAN من شركة NEC.
- تستخدم أجهزة SAN – SAS كأقراص داخلية في السيرفرات، وترتبط مع نظام Blade بكيبل فايبر لضمان سرعة نقل المعلومات.
- تستخدم أجهزة SAN – SATA كوحدات تخزين للنسخ الاحتياطي.
- يجب أن تكون الأجهزة المشتراة مغطاة بضمان لا يقل عن ثلاث سنوات.

شراء نظام اجتماعات الفيديو

- أجهزة نظام اجتماعات الفيديو يجب أن تكون من شركة Logitech ومزودة بضمان لا يقل عن سنة.
- يجب ربط جهاز الكمبيوتر مع جهاز نظام الاجتماعات بالإضافة للكاميرا في جميع المواقع التي بها النظام.
- في القاعات الرئيسية يجب ربط جهاز نظام الاجتماعات مع شاشتين اثنتين، أو مع شاشة وجهاز عرض بروجكتر أو ما شابه.
- في القاعات الأخرى يكفي بربط جهاز نظام الاجتماعات مع جهاز عرض بروجكتر فقط، أو شاشة من حجم مناسب فقط.
- في حال استخدام العرض عبر جهاز بروجكتر فقط، فيجب تدعيم الصوت عن طريق مكبر صوت مناسب.
- لابد من وضع جهاز المايكروفون في مكان مناسب لتلافي الصدى وتشويش الصوت.
- عند الحاجة يستعان بأجهزة مايكروفون رأسية متدلية من السقف.

شراء أجهزة العرض بروجكتر

- يتم شراء أجهزة العرض بروجكتر من شركة Sharp أو من شركة NEC.
- يجب أن تكون الأجهزة عند الشراء مغطاة بضمان لا يقل عن سنة.
- يتم تقدير حجم الإضاءة ونوع وموديل البروجكتر من قبل مدير تقنية المعلومات، أو رئيس الشبكة والدعم الفني عند الطلب.

شراء كاميرات المراقبة الأمنية

- يجب أن تكون كاميرات المراقبة الأمنية من نوع IP Camera ومزودة بتقنية PoE وتقنية Motion detect.
- يجب تحديد مواقع الكاميرات بناء على عملية مسح من متخصص لضمان تغطية كل المناطق بالشكل الأمثل.
- يجب أن تتم إدارة الكاميرات عن طريق نظام مركزي.
- جميع ملفات الفيديو يتم تخزينها بشكل مركزي في نظام التخزين الملحق بنظام إدارة الكاميرات.
- في المباني الرئيسية يتم توفير جهاز مركزي للتخزين DVR مرتبط بشكل مباشر بسيرفر إدارة الكاميرات ووحدات التخزين الرئيسية.
- في المكاتب البعيدة، أو في حالة الاتصال الضعيف؛ ويتم توفير جهاز DVR محلي يتم تخزين ملفات الفيديو عليه، ويتم ترحيلها إلى وحدة التخزين المركزية في الوقت المناسب.
- لا يسمح بربط كاميرات المراقبة الأمنية بالإنترنت.

3.

سياسة شراء وبناء وتشغيل الأجهزة والأنظمة

المقدمة:

تسعى الجمعية للحصول على الأسعار من فئة أكاديمي، وهي أسعار مخفضة بنسب أحياناً تفوق 70% من القيمة الأصلية للبرنامج. ويتم ذلك بإحدى الطريقتين:

الهدف من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى توضيح طرق حصول الجمعية على البرامج والتطبيقات والأنظمة الحاسوبية. كما توضح كيفية تطويرها داخلياً أو تعديلها.

الإجراءات:

الشراء المباشر من الشركة المصدر

توفر بعض الشركات أسعار خاصة للجهات غير الربحية، ويجب السعي إلى ذلك كلما كان ذلك ممكناً للحصول على هذا التخفيض. عادة يمكن شراء هذه الأنظمة بهذه الأسعار بشكل مباشر من موقع الشركة.

الشراء عبر وكيل معتمد

بعض الشركات لا تبيع منتجاتها مباشرة للمستخدم النهائي، وأحياناً لا تبيع بشكل مباشر للمستخدم النهائي في المملكة العربية السعودية، عندها يجب التواصل مع الوكيل المعتمد لهم في موقعهم ومحاولة الحصول على التخفيض الخاص بالجهات غير الربحية.

الاشتراك الشهري/السنوي

أصبح من الشائع طريقة بيع البرامج بأسلوب SaaS، والذي يعني تأجير البرامج مقابل اشتراك شهري أو سنوي. وبذلك نحصل على رخصة لاستخدام البرنامج للمدة المحددة فقط. ويتوفر هذا الأسلوب، إما مباشرة من الشركة المصدر، أو عبر الوكيل المعتمد.

البرامج المقرصنة

لا تستخدم الجمعية أي برامج غير مرخصة، أو برامج تم كسر حمايتها باستخدام كراك أو باستخدام رقم تسلسلي مزور. ويمنع تنزيل أو تركيب أي برامج من هذا النوع على جميع أجهزة الجمعية مهما كان نوعها. كما لا تستخدم الجمعية أي برنامج بعد انتهاء رخصة الاشتراك الشهري أو السنوي، ويجب إزالة البرنامج من كافة الأجهزة بعد نهاية الاشتراك.

البرامج المفتوحة المصدر

تستخدم الجمعية البرامج المفتوحة المصدر في حدود الاحتياج فقط وغالبا من قبل فريق تقنية المعلومات.

تطوير الأنظمة الحاسوبية

- يتم تطوير الأنظمة الحاسوبية وفق احتياج الجمعية، وتتم إما بشراء رخصة نظام ثم تعديله بما يتوافق مع عمليات الجمعية، وإما ببناء النظام بأكمله من الصفر.
- تطوير الأنظمة الحاسوبية يتم إما داخليا بواسطة قسم البرامج والتطوير، وإما عن طريق شركة متخصصة ومعروفة في هذا المجال.
- جميع الأنظمة الحاسوبية يجب أن تعمل بشكل متكامل مع الأنظمة الأخرى، وتستخدم قواعد بيانات يمكن فتحها لمن يملك الصلاحية.

بناء نظام حاسوبي

- يتم بناء الأنظمة الحاسوبية بواسطة قسم التطبيقات والتطوير في إدارة تقنية المعلومات بالجمعية، أو تحت إشرافها المباشر.
- طلبات بناء أنظمة حاسوبية جديدة يجب أن يتقدم بها مساعد المدير العام للقطاع إلى الإدارة التنفيذية للاعتماد، ثم تدرج في المكان المناسب في خطة إدارة تقنية المعلومات.

تمر عملية بناء نظام حاسوبي جديد بأربعة مراحل:

المرحلة	الأنشطة	المخرجات
التحليل	اجتماعات جمع المتطلبات وتحليل النظام	وثيقة تحليل النظام
التصميم	تصميم شاشات النظام تصميم العمليات في النظام	وثيقة التصميم
التنفيذ	يتم برمجة النظام وكتابة الكود	النظام الحاسوبي
التشغيل	تدريب الموظفين على النظام تشغيل النظام الدعم الفني	النظام الحاسوبي وثيقة إغلاق المشروع

- بعض المشاريع الحاسوبية تخضع لإشراف مكتب إدارة المشاريع، وتلتزم بعملياته.
- المشاريع التي تسند لجهات خارجية لتنفيذها تتطلب موازنة مالية واعتماد مالي.

تعديل نظام حاسوبي قائم

- يمكن تعديل أي نظام حاسوبي مستخدم في الجمعية حسب التالي:
 - الأنظمة التي يتوفر لدينا كادر قادر فنياً على تعديلها، فيتم تعديلها داخل الجمعية.
 - الأنظمة التي لا يتوفر لدينا كادر قادر فنياً على تعديلها، فتسند لجهة خارجية لديها الكفاءة والقدرة على التنفيذ.
 - تقدم طلبات تعديل نظام حاسوبي قائم من مدير الإدارة المعنية إلى رئيس القطاع، ومنه إلى الإدارة التنفيذية للاعتماد. ثم تدرج في خطة إدارة تقنية المعلومات مع تعديل ما يلزم في الخطة.
 - مراحل تعديل نظام حاسوبي قائم هي نفس مراحل بناء نظام حاسوبي جديد.
- الأنظمة التي لا تتوفر لدينا القدرة على تعديلها داخلياً قد يتطلب تعديلها اعتماد موازنة مالية، تعتمد على حجم التعديل.

أنظمة التشغيل:

نظام تشغيل الكمبيوتر المكتبي

جميع الكمبيوترات المكتبية المستخدمة في الجمعية يجب أن تعمل بنظام التشغيل Windows 10 Pro x64bit.

نظام تشغيل الكمبيوتر المحمول

الكمبيوتر المحمول يجب أن يعمل بنظام التشغيل Windows 10 Pro x64bit كلما كان ذلك ممكناً. ويمكن أن يعمل بنظام Windows 10 Home x64bit في الحالات المستثناة. مدير إدارة تقنية المعلومات أو رئيس قسم الشبكة والدعم الفني يمكن أن يحددوا الحالات التي تستثنى من ذلك. الحالات المستثناة هي الحالات التي يتعذر فيها ربط الكمبيوتر المحمول بدومين زمزم.

نظام تشغيل السيرفرات/الخوادم

نظام التشغيل المعتمد للسيرفرات هو Windows Server 2012 R2 Datacenter مزود بتقنية Hyper-V لتشغيل السيرفرات الافتراضية. السيرفرات الافتراضية تعمل بنظام التشغيل Windows Server 2012. السيرفرات التي تعمل بنظام تشغيل أقدم مما هو مذكور يجب العمل على تحديثها بشكل عاجل.

تحديث أنظمة التشغيل

يجب الحرص والعمل على تحديث أنظمة التشغيل بشكل لا يقل عن أسبوعي كلما توفر تحديث مهم. من مسؤوليات رئيس قسم الشبكة والدعم الفني أو من يوكله بهذا العمل أن يتأكد من عملية التحديث بشكل مستمر. أي تعديل على نوع نظام التشغيل، أو رقم الإصدار يجب أن يخضع لموافقة مدير إدارة تقنية المعلومات، أو رئيس قسم الشبكة والدعم الفني.

تطبيقات أجهزة الكمبيوتر:

حزمة أوفيس 365

- يتم تركيب حزمة برامج أوفيس 365 في كل كمبيوتر مكتبي أو محمول، وتكون هذه الحزمة مرتبطة بحساب الموظف/المستخدم في موقع أوفيس 365.
- يمكن للموظف أن يقوم بتنزيل حزمة أوفيس 365 بعد الدخول على موقع أوفيس 365 باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بجمعية زمزم.
- يتاح لكل موظف تنزيل حزمة أوفيس 365 على 5 أجهزة خاصة به (كمبيوتر المكتب، كمبيوتر المنزل، الجوال، كمبيوتر محمول، جهاز تابلت). ولكن يجب التنبيه إلى أن أي جهاز يتم تركيب هذه الحزمة عليه باستخدام حساب الموظف في زمزم، سيكون قادر على الوصول إلى الملفات التي عمل عليها في جمعية زمزم. لذلك يجب أن يكون كل جهاز من هذه الأجهزة محمي بكلمة مرور قوية، ومزود ببرامج حماية من الفيروسات وجدار ناري.
- بعض الموظفين يمنح حق الوصول إلى أوفيس 365 أون لاين فقط، بدون نسخة خاصة على الكمبيوتر المكتبي.
- نسخة أوفيس 365 أون لاين بها أهم خصائص أوفيس 365 المكتبي. بل بها بعض المميزات التي يفقدها أوفيس 365 المكتبي.

نظام مكافحة الفيروسات

النظام المستخدم في الجمعية لمكافحة الفيروسات هو Kaspersky Antivirus ، وهو مكون من نظام إدارة مركزية ويعمل من خلال سيرفر مخصص، وتطبيق يعمل على أجهزة الكمبيوتر المكتبية والمحمولة.

متصفح الإنترنت

- يسمح باستخدام المتصفحات التالية لجميع الموظفين:
- Microsoft Internet Explorer.
- Microsoft Edge.
- FireFox.
- يمنع استخدام أي متصفحات أخرى غير ما هو مذكور.
- يمكن لمدير إدارة تقنية المعلومات استثناء من تتطلب المصلحة استثنائه من هذا الحظر.

برامج عامة

- يمكن تركيب البرامج التالية في الأجهزة المكتبية فقط، ويتاح استخدامها للموظفين:
- Adobe Reader.
- WinRAR.
- TeamViewer.
- UCClient.

برامج أخرى

- البرامج التالية يمكن تركيبها على جهاز موظف محدد بناء على احتياج تم تقييمه من قبل مدير إدارة تقنية المعلومات:
- Microsoft Project.
- Microsoft Visual Studio.
- Adobe Photoshop.
- Microsoft Visio.

الأنظمة الحاسوبية:

نظام MS Dynamic AX 2012

- نظام MS Dynamic AX 2012 هو نظام ERP شامل، ويحتوي على الأجزاء التالية:
- الأستاذ العام: وهو نظام إدارة الحسابات والموازنات.
 - المشتريات: لإدارة عمليات الشراء.
 - المستودعات: لإدارة المستودعات.

نظام MS Dynamic CRM 2009

- نظام MS Dynamic CRM 2009 هي منصة تطوير قابلة للتوسع والتخصيص بشكل كبير حسب احتياج كل جهة. اعتمدت الجمعية استخدام نظام MS Dynamic CRM لتأسيس أنظمة تدير عمليات الجمعية. هذه الأنظمة هي:
- نظام Dynamics 365:
 - يشمل النظام المالي ونظام علاقات العملاء على سحابة مايكروسوفت.

نظام العلاج الخيري

- قاعدة بيانات بكل المستفيدين من العلاج الخيري وطرق التواصل معهم.
- يدير جميع عمليات طلبات العلاج الخيري من بداية تقديم الطلب إلى طباعة خطابات التعميد واستلام الفواتير بشكل مركزي يمنع التكرار.
- يدير موازنة العلاج الخيري بأكملها مقسمة حسب الخدمات العلاجية، وموزعة على فروع عمل الجمعية.
- يدير عمليات التواصل مع طالبي الخدمة عبر الرسائل النصية.
- يدير عمليات البحث الاجتماعي في الميدان.

نظام التبرعات

- قاعدة بيانات بكل المتبرعين وطرق التواصل معهم.
- ينظم ويدير إدخال التبرعات بشتى أنواعها بغض النظر عن الموظف أو القسم أو الإدارة.
- تقارير لحظية متنوعة.

هو نظام لإدارة الثروة البشرية وهو عبارة عن ثلاث أجزاء:

- MenaHR: نظام يدير كل ما يتعلق بالموظفين، والمعلومات المفصلة لهم.
- MenaPay: هو نظام لإدارة الرواتب وما يتعلق بها.
- MenaMe: هو نظام خدمات ذاتي للموظفين، يمكن لهم من خلاله تقديم الطلبات والحصول على الموافقات والمعلومات المتعلقة بهم.

نظام/منصة MS SharePoint 2010/2013

- يعتبر نظام MS SharePoint منصة لتطوير أنظمة. كما يعتبر أداة قوية لإدارة الوثائق. وبه إضافات متعددة ومتنوعة. تم تطوير مجموعة من الأنظمة على MS SharePoint وهي:
- نظام الدعم الفني: يمكن من خلاله طلب دعم فني من إدارة تقنية المعلومات. كما يحتوي على سجل للأجهزة.
 - ويتيح لرئيس قسم الشبكة والدعم الفني إدارة عمليات الدعم الفني.
 - نظام الخدمات المساندة: يمكن من خلاله طلب خدمة من قسم الخدمات المساندة. ويتيح لرئيس قسم الخدمات المساندة متابعة عمليات وطلبات الخدمات.
 - نظام الخطة الاستراتيجية والتشغيلية: يتيح إدخال الخطة الاستراتيجية، ويتيح إدخال الخطط التشغيلية السنوية وربطها بالخطة الاستراتيجية. ويمكن متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية والتشغيلية عبر إدخال الإنجازات في النظام وإصدار تقارير تفصيلية وإجمالية.
 - يعمل MS SharePoint حاليًا أيضًا كمدير لكل الوثائق المدخلة في MS Dynamic CRM وتخزن في قاعدة بياناته.

بوابة جمعية زمزم

- الهدف من بوابة جمعية زمزم تقديم الخدمات لمختلف الفئات وأصحاب المصلحة من خلال البوابة.
- البوابة متصلة بسيرفرات الجمعية وتتبادل البيانات معها.
- حاليا الخدمات المتوفرة على البوابة هي:

بوابة التطوع

- إدارة عمليات التطوع والمتطوعين والفرص التطوعية.
- خدمات ذاتية للمتطوعين.

المتجر الإلكتروني

- إدارة عمليات استقبال التبرعات أون لاين.
- خدمات ذاتية للمتبرعين.
- كفالة الحالات العلاجية بكامل المبلغ أو بجزء منه.
- المستشفى الافتراضي وإدارة عملياته.

نظام التبرع بدون اتصال (Offline)

برنامج يتيح للمكاتب التعريفية تسجيل التبرعات حتى في ظل انقطاع الاتصال بالسيرفر. يزامن البرنامج التبرعات مع السيرفر بشكل فوري، أو عند عودة الاتصال (في حال الانقطاع) بشكل آلي.

موقع جمعية زمزم

تم إسناد تطوير موقع جمعية زمزم لشركة جدة آرت، ويتولى إدارتها مدير إدارة الموارد الإلكترونية حاليًا.

تطبيق جمعية زمزم

تم تطويره بشكل غير واضح، وهو غير محدث وغير مفعّل.

4.

سياسة أمن المعلومات

الهدف من السياسة:

تهدف إلى توضيح آليات حماية البيانات في الجمعية ومسؤوليات موظفي تقنية المعلومات تجاهها. كما توضح مسؤوليات الموظف تجاه أمن المعلومات وصلاحياته.

الإجراءات:

1.النسخ الاحتياطي

1.أ.سيناريو النسخ الاحتياطي

تتم عمليات النسخ الاحتياطي كالتالي:

- النسخ الاحتياطي اليومي يتم بأسلوب Incremental

- النسخ الاحتياطي الأسبوعي يتم بأسلوب Full

تبدأ عمليات النسخ الاحتياطي اليومي في تمام الساعة 12 من منتصف كل ليلة عدا ليلة الجمعة. تبدأ عمليات النسخ الاحتياطي الأسبوعي في تمام الساعة 12 من منتصف ليلة الجمعة من كل أسبوع.

1.ب.تخزين النسخ الاحتياطي

يتم تخزين النسخ الاحتياطي كالتالي:

- النسخة الاحتياطية اليومية تتم على وحدة تخزين SAN مخصصة.

- النسخة الاحتياطية الأسبوعية تتم على وحدة تخزين SAN مخصصة.

- نسخة احتياطية كل أسبوعين تتم على شريط Tape وتسحب ويتم تخزينها في خزانة لدى الثروة البشرية.

1.ج.متابعة النسخ الاحتياطي

موظف تقنية المعلومات المكلف يقوم بمتابعة نجاح أو فشل عمليات النسخ الاحتياطي يوميًا.

1.د.إصلاح أخطاء النسخ الاحتياطي

موظف تقنية المعلومات يقوم بتشخيص المشكلة التي تسببت في فشل كلي أو جزئي لعملية النسخ الاحتياطي ويصلحها، ويقوم بعملية النسخ الاحتياطي.

2.الحماية من الفيروسات

2.أ.آلية الحماية من الفيروسات

- يتم استخدام نظام Kaspersky Endpoint Security for Business Advanced للحماية من الفيروسات.

- يتم تنصيب نسخة السيرفر للإدارة في كل من فرع جدة وفرع مكة.

- يتم تنصيب نسخة الكمبيوتر في كل كمبيوتر يعمل في جمعية زمزم، ويتم ربطه بسيرفر إدارة نظام الحماية من الفيروسات.

2.ب.معايرة نظام الحماية من الفيروسات

- يتم تطبيق مجموعة من السياسات الأمنية على مستوى كل أجهزة الجمعية من خلال سيرفر إدارة نظام الحماية من الفيروسات. السياسات المطبقة هي:
- فحص ذاكرات الفلاش بشكل تلقائي بمجرد توصيلها بالكمبيوتر.
- منع تعطيل عمل نظام مكافحة الفيروسات إلا من قبل المسؤول عن النظام.

2.ج.تحديث نظام الحماية من الفيروسات

- يجب أن يتم تحديث نظام الحماية من الفيروسات، بشكل دوري، حسب الحاجة على ألا تزيد عن أسبوع واحد.
- على المسؤول عن إدارة نظام مكافحة الفيروسات الفحص اليومي من خلال سيرفر إدارة النظام، وتحديث الأجهزة غير المحدثة.

2.د.متابعة حالة الحماية من الفيروسات

- على مسؤول إدارة نظام مكافحة الفيروسات الفحص اليومي من خلال سيرفر إدارة النظام، ومتابعة الأجهزة المصابة بأي تهديدات أمنية.
- يجب إخطار المستخدمين المصابة أجهزتهم لمعرفة الممارسات التي تسببت في إصابة الأجهزة، و تثقيفهم بالممارسات الصحيحة التي تجنب تهديد الشبكة.

2.هـ.معالجة تهديدات البرمجيات الخبيثة

- على مسؤول إدارة نظام مكافحة الفيروسات معالجة أي إصابات بشكل عاجل وفوري وبدون أي تأجيل وبأي شكل كان، وعليه توثيق ذلك في سجل التهديدات الأمنية.

3.الحماية من الاختراق

3.أ.آلية الحماية من الاختراق

- تستخدم الجمعية 3 جدر نارية للحماية من الاختراق من نوع Dell Sonicwall.
- يتم تكوين منطقة DMZ لحماية السيرفرات:
- اثنان من الجدر مع وصلة الإنترنت وتكون من نوع Dell SomicWALL NSA 4600.
- واحد مع وصلة الشبكة الداخلية ويكون من نوع Dell SomicWALL NSA 3800.
- يستخدم في المكاتب التعريفية جدر نارية من نوع Dell SonicWALL SOHO.
- يتم إنشاء VPN مع الجدر النارية في المكاتب التعريفية لضمان تشفير البيانات أثناء انتقالها عبر الإنترنت.

3.ب.معايرة الجدر النارية

- يتم معايرة الجدر النارية على صد التهديدات المعروفة بشكل آلي، وإخطار المسؤول عن أمن الشبكة بالتهديدات المشتبه بها.
- يتم معايرة الجدر النارية بمنع الوصول إلى المواقع المشبوهة حسب الفئة.

3.ج.متابعة حالة الجدر النارية

يجب أن يتابع مسؤول أمن الشبكة بشكل يومي سجل الجدر النارية، وتسجيل الأحداث في سجل التهديدات الأمنية.

3.د.معالجة تهديدات الاختراق

- يجب معالجة أي محاولات اختراق بشكل فوري وقبل حدوث أي اختراق.
- تسجل جميع التهديدات في سجل التهديدات الأمنية.

3.هـ.التعامل مع التهديدات الأمنية

3.هـ.1.في حالة اختراق الشبكة

- على فريق أمن المعلومات القيام بالتالي:
 - قطع الاتصال بالإنترنت فوراً.
 - مراجعة سجل الجدر النارية لتحديد حجم الاختراق.
 - مراجعة سجل السيرفرات التي تم اختراقها لتحديد حجم الضرر أو حجم الوصول للبيانات.
 - تحديد الثغرة/الثغرات التي تم استخدامها في الاختراق.
 - إعداد تقرير بالحادث ورفعته لمدير التقنية.
 - معالجة الثغرة/الثغرات التي تمكن الهاكر من استخدامها.
 - يمكن لفريق أمن الشبكة الاستعانة بخبراء في أمن الشبكات من خارج الجمعية ومن الشركات الشريكة لنا.

3.هـ.2.في حالة الإصابة بفيروس

- على فريق أمن المعلومات القيام بالتالي:
 - منع انتشار الفيروس في الشبكة عن طريق عزل الأجهزة المصابة فوراً عن الشبكة.
 - إجراء فحص شامل على جميع الأجهزة غير المصابة، ومعالجة أي تهديد.
 - محاولة تنظيف الأجهزة المصابة أو عمل إعادة تهيئة لكامل الجهاز.

مسؤولية موظف زمزم تجاه التقنية:

1.جمعية زمزم والتقنية

تنبت جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية التقنية كمكون رئيس في خطتها الاستراتيجية الثالثة، من خلال هدف استراتيجي تمكيني. والجمعية دعمت إدخال التقنية بشكل رائع، من خلال القرارات واعتماد الموازنات المالية للتقنية. كل هذا من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية ودعم مسيرتها لتحقيق رؤيتها.

لذا كان لازماً استخدام التقنية في الجمعية من أجل الأهداف التي وضعت لها، وبالطريقة التي تحددها الجمعية.

2. حساب الموظف

فتح حساب للموظف

إدارة تقنية المعلومات هي المسؤولة عن فتح حساب الموظف بناء على طلب من إدارة الثروة البشرية موضح فيه اسم الموظف بالعربي والإنجليزي، والمسمى الوظيفي والإدارة التابع لها الموظف كما يتم إنشاء بريد إلكتروني له، ويعطى صلاحيات على الطباعة والدخول على ملفات الشبكة الخاصة بإدارته والملفات العامة.

3. مسؤولية الموظف عن حسابه

- بمجرد استلام الموظف لحسابه واستخدامه لأول مرة، يصبح مسؤولاً مسؤولية كاملة وقانونية عن كل الأعمال التي تحدث في الأنظمة باستخدام هذا الحساب، يشمل ذلك رسائل البريد الإلكتروني المرسلة.
- لا يجوز للموظف الإفصاح لأحد عن معلومات حسابه (اسم المستخدم وكلمة المرور). ولا يجوز أن يمكن أحد من العمل باستخدام حسابه.
- استخدام حساب موظف آخر بدون علمه يعتبر جريمة إلكترونية يعاقب عليها القانون في السعودية.
- يمكن مشاركة عنوان البريد الإلكتروني مع جهات خارج الجمعية.

4. كلمات المرور

- كلمة المرور يجب ألا تقل عن 6 حروف، ويجب أن تحتوي على رمز واحد على الأقل (مثلاً !@#\$%^&*).
- كلمة المرور يجب أن تكون سرية ولا يطلع عليها أحد، ولا تكتب في ورقة أو ما شابه، وإنما تحفظ فقط.
- يمنع مشاركة كلمة المرور مع آخرين، حتى مع موظفي تقنية المعلومات.
- لا تتحدث عن كلمة المرور من حيث طولها أو تعقيدها مع أحد من خارج نطاق عمل الجمعية.

5. إغلاق حساب الموظف

- يتم إيقاف حساب الموظف من قبل إدارة تقنية المعلومات بناء على طلب إدارة الثروة البشرية.
- لا يحق للموظف استخدام حسابه في حال انتهاء عمله في جمعية زمزم.
- يجب على الموظف إزالة أي برمجيات تم تنزيلها على جهازه الخاص باستخدام حساب الجمعية (مثلاً حزمة برامج مايكروسوفت أوفيس 365).

6. صلاحيات الاطلاع على البيانات

صلاحيات عامة

- المدير العام:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات وما ينتج عنها (معلومات، تقارير، ...).
- مساعد المدير العام:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تتبع القطاع الذي يشرف عليه وما ينتج عنها.
- مدير الإدارة:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تقع ضمن نطاق إدارته.
- رئيس القسم:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تقع ضمن نظام قسمه.
- الموظف:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تقع ضمن نطاق عمله وصلاحيته.
- البيانات العامة:** تحدد الجمعية بيانات محددة على أنها عامة يمكن الاطلاع عليها ومشاركتها ونشرها بدون الحاجة إلى إذن معين، ولكن يجب الإشارة إلى مصدرها (الجمعية).

طلب صلاحية إطلاع على بيانات وما ينتج عنها

- في حال رغبة الموظف في الاطلاع أو استخدام بيانات وما ينتج عنها لا تقع ضمن حدود صلاحياته ، فعليه طلبها من صاحب الصلاحية حسب التسلسل الإداري المعتمد.
- في حال كان السماح بالاطلاع على البيانات محدد بمدة أو مهمة، فيجب على الموظف إبلاغ من يلزم بإزالة الصلاحيات المؤقتة.

المسؤولية عن البيانات وما ينتج عنها

- كل حسب موقعه يحق له الاطلاع واستخدام البيانات المخول بها، بهدف تحقيق مصلحة ومنفعة لجمعية زمزم.
- لا يجوز استخدام هذه البيانات، وما ينتج عنها خارج جمعية زمزم (إلا بإذن من صاحب الصلاحية).
- لا يحق نشر هذه البيانات، وما ينتج عنها إلا باعتماد صاحب الصلاحية.

نشر البيانات وما ينتج عنها

- جميع البيانات التي تمتلكها الجمعية تعتبر أصل ثمين بالغ الأهمية.
- على جميع العاملين في الجمعية ضمان عدم التفريط، أو الإضرار بهذا الأصل بكل ما يملكون من جهد.
- الكشف عن هذه البيانات وما ينتج عنها لا يتم إلا للمخولين بكشفها، أو نشرها بأي وسيلة كانت.
- الجمعية تحدد طرق النشر المناسبة، والأشخاص المخولين بالنشر، ونوعية البيانات التي تنشر.

المسؤولية عن سلامة صحة البيانات

- التأكد من إدخال البيانات وصحتها مسؤولية كل من له عمل يتعلق بإدخال البيانات.
- يعتبر الرئيس المباشر ومدير الإدارة والموظفون المسؤولون عن الإدخالات ، وهم مسؤولون مسؤولية مباشرة عن التأكد من صحة الإدخالات وتصحيحها عند الحاجة.
- إدخال البيانات بشكل خاطئ حتى ولو على سبيل تسيير العمل وعدم تعطيله يعتبر تخريبًا متعمدًا للبيانات وما ينتج عنها، وما قد يترتب عليها من قرارات. ويتحمل مسؤولية ذلك كل من له علاقة مباشرة بذلك.

سياسات إضافية خاصة بالبيانات

- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
- سياسة خصوصية البيانات.

تصفح الإنترنت

استخدامات الإنترنت في الجمعية

تتيح جمعية زمزم خدمة الانترنت لجميع موظفيها بشكل افتراضي، وذلك بغرض إنجاز الأعمال التي تتطلب الاتصال بالإنترنت، أو بهدف التنمية الذاتية في مجال العمل.

المواقع المسموحة والمحجوبة بشكل افتراضي آلياً

• المواقع التالية محجوبة بشكل افتراضي وبشكل آلي:

- مواقع تنزيل الملفات.
- مواقع البريد الإلكتروني المجاني.
- مواقع الألعاب.
- المواقع المشبوهة والإباحية.
- مواقع وسائل التواصل الاجتماعي.

غير ذلك فهو مسموح تصفحه بما يحقق هدف الجمعية من إتاحة الإنترنت للموظفين.

- يجب العلم بأن الحجب هنا آلي بناء على قواعد موضوعة في الجدار الناري، لذلك فقد يصنف الجدار الناري أحد المواقع المسموحة على أنه ممنوع ويقوم بحجبه. في هذه الحالة على الموظف فتح طلب الدعم الفني لفتح هذا الموقع، وسيتم فتحه بعد التأكد من خلوه من التهديدات.

وسائل التواصل الاجتماعي

وسائل التواصل الاجتماعي بكل أنواعها محجوبة عن جميع الموظفين، إلا من يتطلب عمله الدخول على هذه المواقع مثل:

- العلاقات العامة والإعلام.
- التسويق.

غير ذلك يجب أن يتقدم مدير الإدارة لمساعد القطاع المعني بطلب يثبت فيه حاجة الموظف للدخول على مواقع التواصل الاجتماعي.

ضوابط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من داخل الجمعية

- يجب أن يكون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من داخل الجمعية بداعي إنجاز عمل للجمعية وليس لأي هدف آخر.
- يجب أن يتجنب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بالحساب الشخصي، ويجب أن يكون هناك حساب مخصص للجمعية مخول له استخدامه بشكل رسمي من إدارة الجمعية.
- يمكن إنشاء حساب رسمي في الواتس أب للجمعية لاستخدامه للتواصل مع أصحاب المصلحة، ولكن في بعض الحالات الخاصة يمكن فتح الواتس أب على الكمبيوتر لحساب أحد الموظفين الشخصي ولكن تحت الشروط التالية:
- ألا يفتح من الرسائل إلا ما هو متعلق بالعمل، ويترك المجموعات والرسائل الشخصية بدون فتح.
- ألا يفتح أي روابط من داخل الواتس أب إلا بعد فحصها (للمساعدة في عملية الفحص يمكن تدريب الموظف على فحص روابط واتس أب قبل فتحها).

استعراض الفيديو والاستماع للملفات الصوتية

مشاهدة ملفات الفيديو (يوتيوب أو غيره) أو الاستماع إلى المقاطع الصوتية (قرآن أو غيره) بشكل مباشر من الإنترنت يتسبب في استهلاك سعة الاشتراك، مما يتسبب في بطء عام وشامل في استخدام الشبكة والإنترنت. عليه:

- لا يسمح باستعراض ملفات الفيديو والملفات الصوتية أثناء وقت الذروة في استخدام الإنترنت (الفترة الصباحية بشكل عام وحتى صلاة الظهر).
- المشاهدة أو الاستماع يجب أن تكون بهدف تنمية الذات وتطوير العمل، وليس لأي سبب آخر.

تنزيل الملفات

لا يسمح بتنزيل ملفات أي برامج من أي موقع، أو أي بريد إلكتروني. وعند الحاجة لمثل هذا يجب الاستعانة بغني من التقنية للمساعدة في فحص الملف والتأكد من خلوه من التهديدات.

يمكن تنزيل ملفات مايكروسوفت أوفيس أو أدوبي أكروبات أو الصور، ولكن فقط من الجهات الموثوقة التي بيننا وبينهم تبادل ملفات. وفي حال الاشتباه في إصابة ملف ما، أو إصابة الكمبيوتر بعد فتح ملف ما، يجب فوراً التواصل مع إدارة تقنية المعلومات.

استخدام أجهزة الجمعية

- أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها هي أصول وممتلكات لجمعية زمزم، وتعطى للموظفين حسب الحاجة وتبقى في عهده وهو مسؤول عنها بشكل كامل، وبكل ما يصيبها.
- يتوقع من الموظف المحافظة على سلامة هذه الأجهزة وحرصه على ذلك أكثر من حرصه على ممتلكاته الشخصية.
- في حالة تلف جهاز في عهدة الموظف لا سمح الله أو إصابته بخلل يعطل المنفعة منه أو يقلل من الاستخدام الأمثل له، فيجب الإبلاغ فوراً عن هذا التلف لإدارة تقنية المعلومات، والتي تقوم بتقييم الوضع ورفعها للشؤون الإدارية لاتخاذ قرار بشأنه.
- لا يسمح للموظف باستخدام أجهزة الجمعية للأغراض الشخصية إلا بإذن من صاحب الصلاحية.

استخدام الأجهزة الشخصية في الجمعية

لا يسمح بأي شكل ربط جهاز شخصي (كمبيوتر، لابتوب، تابليت، جوال، طابعة، اسكنر، أو غير ذلك) بأجهزة الجمعية مطلقاً، ويجب إبلاغ إدارة تقنية المعلومات في حال ملاحظة ذلك من أي كان.

الدعم الفني

- طلب دعم فني من خلال نظام الدعم الفني على البوابة الداخلية للجمعية. ستصلك رسالة تؤكد تسجيل طلبك على بريدك الإلكتروني.
- في حال تعذر طلب الدعم الفني من خلال الجهاز بسبب تعطله، فيمكن طلب الدعم الفني من جهاز زميل لك بحيث توضح فيه اسمك ورقم جهازك.
- في حال تعذر إرسال طلب دعم فني من خلال النظام فيمكن التواصل هاتفياً مع إدارة تقنية المعلومات أو من خلال البريد الإلكتروني. ولكن يجب فتح الطلب في نظام الدعم الفني بعد إصلاح المشكلة.
- حاول اختيار البند الصحيح عند طلب الدعم الفني، لأن كل فني في إدارة تقنية المعلومات له مسؤوليات محددة، واختيار بند آخر قد يتسبب في تأخر تقديم الدعم الفني لك.
- بعد حل المشكلة وإغلاق طلب الدعم الفني من قبل موظف الدعم الفني، فستصلك رسالة تأكيد بحل المشكلة، ويمكنك تقييم الخدمة.
- في حال كنت غير راض عن الخدمة فيمكنك تقييم الخدمة بشكل سلبي، وفي هذه الحالة سيتم إخطار الرئيس المباشر لموظف الدعم الفني الذي تعامل مع البلاغ. وسيتم معالجة المشكلة تحت إشرافه، بما يحقق المصلحة.
- في حال تأخر الاستجابة لطلبك أو حل مشكلتك، فيمكن إعادة توجيه رسالة تأكيد استلام طلب الدعم الفني إلى رئيس قسم الشبكة أو رئيس قسم التطبيقات (حسب نوع المشكلة).
- في حال تأخر الاستجابة أيضاً فيمكنك رفع المشكلة لمدير إدارة تقنية المعلومات الذي سيتابع طلبك وحل المشكلة.

5.

سياسة صيانة الأجهزة

الهدف من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى توضيح الأساليب المتبعة في الجمعية لصيانة الأجهزة بهدف إطالة عمرها الافتراضي من جهة، وعملها بشكل سليم من جهة أخرى.

الإجراءات:

1.الصيانة الوقائية

- يقوم قسم الشبكة والدعم الفني بإجراء صيانة وقائية لكل الأجهزة مرة واحدة كل سنة.
- تتضمن عملية الصيانة الوقائية فحص أداء الجهاز وتحسينه، وفحص البرمجيات العاملة ونظام التشغيل وتحديثهم.
- رئيس قسم الشبكة والدعم الفني يضع خطة التنفيذ كل سنة، ويسند كل جهاز إلى أحد فرق الصيانة من خلال نظام الدعم الفني.
- فريق الصيانة يقوم بعملية الصيانة ويسجل ما تم عمله لكل جهاز في نظام الدعم الفني.

2.الصيانة اليومية

- السيرفرات والشبكة تتطلب صيانة يومية.
- الصيانة اليومية تتضمن مراقبة أوضاع السيرفرات والشبكة، ومعالجة أي مشكلة فور حدوثها.
- تسجل جميع العمليات في نظام الدعم الفني.

6.

سياسة تحديد أولوية المشاريع التقنية

الهدف من السياسة:

إنجاز المشاريع التقنية وفق أولويات الجمعية في ظل تكاثر طلبات المشاريع التقنية.

الإجراءات:

1. طلب مشروع تقني

- المشاريع التقنية إما أن تكون بناء نظام إلكتروني يؤدي عمليات محددة، أو تكون تحديث نظام إلكتروني حالي ليلبي متطلبات جديدة أو يعالج مشكلات قائمة.
- يتم طلب المشروع التقني من مدير تقنية المعلومات، أو رئيس قسم التطبيقات.

2. فرز المشاريع التقنية

يقوم مدير تقنية المعلومات ورئيس قسم التطبيقات بعمليات تحليل أولوية للطلب التقني لتحديد أهدافه وأبعاده بهدف وضع تقدير أولي لحجم المشروع من حيث التكلفة المالية وزمن التنفيذ.

3. تثقيل المشاريع التقنية وترتيبها

يجتمع مدير تقنية المعلومات مع لجنة الاستراتيجية لإضافة الوزن الاستراتيجي مع التكلفة المالية ومدة التنفيذ، ثم يتم بناء على ذلك ترتيب المشاريع التقنية حسب الوزن النسبي لها.

4. اعتماد ترتيب المشاريع التقنية

- يجتمع مدير التقنية مع الإدارة التنفيذية، ويطلعهم على ما تم من عملية الترتيب السابقة.
- يمكن أن تقوم الإدارة التنفيذية بتغيير الترتيب وفق رؤيتهم، أو تقرر الترتيب السابق.
- تعتمد الإدارة التنفيذية الترتيب، ويقوم مدير تقنية المعلومات بإخطار الإدارات المعنية بترتيب المشاريع، كما يقوم رئيس قسم التطبيقات بوضع تواريخ إنجاز المشاريع ويخطر بها المعنيين.

7.

سياسة العمل عن بعد

أولاً: مقدمة

يقصد بالعمل عن بعد - كأحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرار تأدية الأعمال وتقديم الخدمات بانه العمل الذي يتم تأديته بعيداً عن المكتب بشكل دائم أو جزئي أو حسب الطلب حيث يكون الاتصال ما بين الموظف والجمعية أي من خلال استخدام الأنظمة الذكية والإلكترونية من خارج مقر العمل عوضاً عن التواجد كلياً أو جزئياً في مكاتب العمل.

ثانياً: أهداف

1. تمكين الموظفين الذين يعملون عن بعد من أداء المهام المكلفين بها عن طريق تمكينهم من الوصول للمصادر اللازمة لذلك.
2. توضيح الأدوات والمصادر اللازمة للعمل عن بعد.
3. توضيح الضوابط الأمنية للعمل عن بعد.

ثالثاً: مهام

الأدوات المستخدمة:

- برنامج Microsoft Teams : يستخدم بشكل أساسي كمنصة عمل كاملة. فعن طريقها يتم التواصل من خلال الدردشة أو من خلال المحادثات داخل "الفرق"، وأيضاً لعقد الاجتماعات والمكالمات الهاتفية، كما يمكن تبادل الملفات والتحرير المشترك من خلالها.
- جهاز كمبيوتر: يمكن استخدام أي جهاز كمبيوتر شخصي، أو كمبيوتر مخصص من الجمعية. كما يمكن استخدام الهاتف الذكي.
- اتصال إنترنت: يمكن لأي اتصال إنترنت أن يفي بالغرض، ويمكن أن توفر الجمعية اتصال إنترنت حسب ما تفره.
- نظام أوفيس ٣٦٥: في حال توفر ترخيص للموظف فيمكنه استخدام جميع برنامج أوفيس ٣٦٥ المتاحة.
- نظام Dynamic 365: في حال كان عمل الموظف يتطلب الدخول على النظام فيعطى صلاحيات مناسبة.

الدعم الفني:

تقدم الجمعية الدعم الفني للموظفين الذين يعملون عن بعد من خلال فريق الدعم الفني عن بعد أو عن طريق زيارتهم في منازلهم.

الالتزامات الأمنية:

يلتزم الموظف بأي تعليمات أمنية تعطى له في بداية تكليفه بالعمل عن بعد.

عمليات الإدارة

للاطلاع على كافة العمليات يرجى الاطلاع على ملف الجودة الشامل :
عمليات إدارة التقنية من ص إلى ص

منهجيات التميز الخاصة بالإدارة:

منهجية حماية البيانات
منهجية إدارة الحسابات وصيانتها
منهجية تشغيل وصيانة الشبكة
منهجية تشغيل وصيانة الأجهزة
منهجية بناء وتحديث الأنظمة الإلكترونية
منهجية تشغيل وصيانة الأنظمة الإلكترونية

منهجية حماية البيانات:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية.	المدير العام

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)						
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشركات والموارد
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.				
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.				
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.				
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.				

					قادة قادرون على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.	5 القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة
					مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومواجهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	6 الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير
					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	7 النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين
					نتائج باهرة ومستدامة تلبي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	8 استدامة النتائج الباهرة

التعريفات:

المصطلح	التعريف
البرمجيات الخبيثة	برامج تسبب الضرر للبيانات بمسحها أو تخريبها أو تشفيرها مثل الفيروسات.
النسخ الاحتياطي	نسخ البيانات الهامة على وسائط أخرى تفيد في حال تلف البيانات الأصلية.
الجدار الناري	جهاز يقوم بفحص حركة البيانات بين الشبكة الداخلية والإنترنت، ويقوم بمنع الطلبات غير المرخصة أو المشتبه بها من الوصول إلى البيانات.
مكافح الفيروسات المركزي	برنامج مركزي يعمل من خلال خادم مركزي ويتصل بجميع الأجهزة، مهمته الأساسية منع البرمجيات الخبيثة من العمل.

وصف المنهجية		تحدد المنهجية الأساليب المتبعة لحماية البيانات في الجمعية.
الغرض من المنهجية		شرح أهم الوسائل المتبعة لحماية البيانات.
احتياجات المعنيين ذوي الصلة	الإدارة	المحافظة على البيانات سليمة.
سلامة المنهجية وتكاملها	تدعم الاستراتيجية	تمتين البناء المؤسسي الإداري والتقني.
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة.
		منهجية إدارة الحسابات.
تطبيق المنهجية	نطاق/مجال التطبيق	جمعية زمزم.
		شهرية.
		موظفي تقنية المعلومات.
المراجعة والتحسين	دورية مراجعة المنهجية	سنوية.

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1. النسخ الاحتياطي		
1	بناء خطة النسخ الاحتياطي.	مدير تقنية المعلومات
2	إعداد خطة النسخ الاحتياطي على نظام النسخ الاحتياطي.	رئيس قسم الشبكة
3	متابعة النسخ الاحتياطي وإصلاح الأخطاء (إن وجدت).	أخصائي الشبكة
4	مكافحة الفيروسات.	
5	إعداد نظام مكافحة الفيروسات على الخادم المركزي.	رئيس قسم الشبكة
6	إعداد نظام مكافحة الفيروسات على جميع الأجهزة وربطها بالخادم المركزي.	أخصائي الدعم الفني
7	متابعة نظام مكافحة الفيروسات ومعالجة جميع التحذيرات الصادرة.	أخصائي الدعم الفني
2. الجدار الناري		
1	وضع قواعد تصفح الإنترنت.	مدير تقنية المعلومات
2	إعداد الجدار الناري وفق قواعد تصفح الإنترنت.	رئيس قسم الشبكة
3	فحص الجدار الناري ومعالجة أي تحذيرات أو مشكلات.	أخصائي الشبكة

آلية تقييم وتحسين المنهجية:

نتائج المنهجية

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	نسخ احتياطي سليم	نسبة عمليات النسخ الاحتياطي السليمة إلى غير المعالجة.	100%	ربع سنوي
2	الحماية من الفيروسات	نسبة التحذيرات التي تم علاجها بشكل سليم من نظام الحماية من الفيروسات.	100%	ربع سنوي
3	الحماية من الهجمات	نسبة التحذيرات التي تم علاجها بشكل سليم من الجدار الناري.	100%	ربع سنوي

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

م	اسم الوسيلة	موقعها	نوعها	عدد المستفيدين
1				
2				
3				

منهجية إدارة الحسابات وصيانتها:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

منهجية إدارة الحسابات وصيانتها:

معايير التميز (الممكنات)							
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشركات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.					
5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرون على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.					
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.					√
7	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.					
8	استدامة النتائج الباهرة	نتائج باهرة ومستدامة تلي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.				√	

التعريفات:

المصطلح	التعريف
الحساب	حساب إلكتروني يمكن الموظف من الاستفادة من خدمات الجمعية الإلكترونية (بريد إلكتروني وغيره)، ويمكنه من استخدام الأنظمة الإلكترونية من خلال اسم مستخدم وكلمة مرور.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية		توضيح عمليات إدارة الحسابات في الجمعية.	
الغرض من المنهجية		توضيح آلية إنشاء الحسابات وتعطيلها وصلاحياتها.	
سلامة المنهجية وتكاملها	احتياجات المعنيين ذوي الصلة	الموظفون	الحصول على حسابات تمكنهم من استخدام الشبكة وخدماتها.
	تدعم الاستراتيجية		تمتين البناء المؤسسي الإداري والتقني.
	الارتباط بمنهجيات أخرى ذات صلة	سياسة أمن المعلومات.	
تطبيق المنهجية	نطاق/مجال التطبيق	داخل الجمعية.	
	دورية التطبيق	عند الطلب.	
	الفئة المستهدفة	موظفو الجمعية.	
المراجعة والتحسين		دورية مراجعة المنهجية	
		سنوية.	

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	استقبال طلبات إنشاء الحسابات من الثروة البشرية من خلال نظام الدعم الفني.	رئيس قسم الشبكة + أخصائي الشبكة.
2	إنشاء الحساب وإسناد الصلاحيات المناسبة له.	أخصائي الشبكة
3	تسليم الموظف المعني ببيانات الحساب.	أخصائي الشبكة
4	استقبال طلب إغلاق الحسابات من الثروة البشرية من خلال نظام الدعم الفني.	رئيس قسم الشبكة + أخصائي الشبكة
5	تعطيل الحساب ونسخ الملفات التابعة له احتياطياً.	أخصائي الشبكة
6	استقبال طلبات منح أو حجب الصلاحيات.	مدير تقنية المعلومات
7	فحص الطلب والتوجيه بالتنفيذ.	مدير تقنية المعلومات
8	منح الصلاحية أو حجبها.	مدير الشبكة + أخصائي الشبكة

آلية تقييم وتحسين المنهجية:

نتائج المنهجية

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	تغطية جميع طلبات إنشاء الحسابات وتعطيلها والصلاحيات التابعة لها.	نسبة تغطية طلبات إدارة الحسابات	100%	سنوية

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

منهجية تشغيل وصيانة الشبكة:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميّز (ما هو مفهوم / معيار التميّز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميّز (الممكنات)							
م	مفاهيم التميّز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشركات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدون)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.					
5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرون على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.					
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.					√

					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	7	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين
					نتائج باهرة ومستدامة تلبي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	8	استدامة النتائج الباهرة

التعريفات:

المصطلح	التعريف
جهاز الشبكة	هي الأجهزة التي تدير الشبكة مثل أجهزة التوجيه (راوتر) وأجهزة التوزيع (سويتش)، وتشمل نقاط الشبكة وكابلات التوصيل.
تشغيل جهاز الشبكة	عمل الإعدادات الأولية لتشغيل الجهاز بما يتوافق مع شبكة جمعية زمزم، ثم اختبار عمله.
صيانة جهاز الشبكة	تثبيت التحديثات (إن وجدت) وإصلاح الأعطال حال حدوثها.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية	تصف المنهجية عمليات شراء وإعداد وتشغيل أجهزة الشبكة.
الغرض من المنهجية	توضيح آلية تشغيل وصيانة أجهزة الشبكة.
سلامة المنهجية وتكاملها	احتياجات المعنيين ذوي الصلة
	الموظفون
	شبكة حاسب آلي تعمل بدون أعطال.
	إدارة العمل بمنهجية الاستدامة.
تدعم الاستراتيجية	تمتين البناء المؤسسي الإداري والتقني.
	سياسة شراء وتشغيل وصيانة الشبكة.
الارتباط بمنهجيات أخرى ذات الصلة	

أجهزة الشبكة في الجمعية	نطاق/مجال التطبيق	تطبيق المنهجية
عند الطلب	دورية التطبيق	
أخصائي الشبكة	الفئة المستهدفة	
سنوية	دورية مراجعة المنهجية	المراجعة والتحسين

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	تحديد المواصفات وطلب الشراء	مدير تقنية المعلومات + رئيس قسم الشبكة
2	تشغيل الجهاز وعمل الإعدادات	أخصائي الشبكة
3	تركيب الجهاز واختباره	أخصائي الشبكة
4	استقبال طلبات الصيانة وإحالتها لأخصائي الشبكة	أخصائي الدعم الفني
5	إجراء عملية الصيانة وإصلاح الأعطال	أخصائي الشبكة

آلية تقييم وتحسين المنهجية:

نتائج المنهجية

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	توفير أجهزة الشبكة حسب الحاجة	نسبة تغطية فروع الجمعية بخدمات الشبكة	100%	سنوية
2	صيانة أجهزة الشبكة	نسبة تغطية طلبات الصيانة للشبكة	100%	سنوية

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

م	اسم الوسيلة	موقعها	نوعها	عدد المستفيدين
1	نظام الدعم الفني		نظام	الجميع
2				
3				

منهجية تشغيل وصيانة الأجهزة:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)							
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشركات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدون)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					√
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.					
5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرون على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.					
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.					

					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	7	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين
					نتائج باهرة ومستدامة تلي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	8	استدامة النتائج الباهرة

التعريفات:

المصطلح	التعريف
جهاز كمبيوتر	تشمل جهاز الحاسب الآلي المكتبي والمحمول والتابلت والهجين، كما تشمل الخادم المركزي وتشمل أجهزة التخزين الملحقة.
ملحقات الكمبيوتر	تشمل الشاشة ولوحة المفاتيح والفأرة والطابعة والسماعات والمايك وكاميرات الويب، كما تشمل الطابعات الشخصية والمركزية. وتشمل أيضا أجهزة العرض.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية		توضح المنهجية كيف تتم عمليات توفير أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها للجمعية، وكيف تتم صيانتها.	
الغرض من المنهجية		تمكين الموظفين من معرفة خطوات شراء أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها، وكيفية طلب صيانتها.	
سلامة المنهجية وتكاملها	احتياجات المعنيين ذوي الصلة	الموظفون	الحصول على أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها بمرونة وسهولة.
		أخصائي التقنية	تحديد آلية الشراء وتحديد المواصفات.
	تدعم الاستراتيجية	تمتين البناء المؤسسي الإداري والتقني.	
		العمل بمنهجية الاستدامة.	
	الارتباط بمنهجيات أخرى ذات صلة	سياسة شراء جهاز كمبيوتر وملحقاته.	
		سياسة تشغيل وصيانة الأجهزة.	

داخل الجمعية.	نطاق/مجال التطبيق	تطبيق المنهجية
عند الطلب.	دورية التطبيق	
موظفو الجمعية.	الفئة المستهدفة	
سنوية.	دورية مراجعة المنهجية	المراجعة والتحسين

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	تحديد مواصفات أجهزة الكمبيوتر في بداية كل سنة.	مدير تقنية المعلومات + رئيس قسم الشبكة
2	تهيئة الأجهزة الجديدة وتركيبها.	أخصائي الدعم الفني
3	تسليم الأجهزة للموظفين.	أخصائي الدعم الفني
4	استقبال طلب الدعم الفني عبر نظام الدعم الفني.	أخصائي الدعم الفني
5	إجراء الصيانة المطلوبة وإغلاق الطلب في النظام.	أخصائي الدعم الفني
6	تأكيد إغلاق الطلب أو الاعتراض على إغلاق الطلب.	الموظف طالب الصيانة
7	معالجة اعتراضات الموظفين على إغلاق طلبات الصيانة.	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني

آلية تقييم وتحسين المنهجية:

القياس

- تحديد النتيجة المراد الوصول لها.
- تحديد المؤشرات.
- تحديد المستهدفات.
- مقارنة المتحقق بالمستهدف.

التعلم والإبداع

- تحليل النتائج واستخلاص الدروس المستفادة.
- الخروج بأفكار تمثل حلولاً وخيارات لتحسين النتائج.

التحسين والابتكار

- تقييم التحسينات وترتيب أولويات الحلول والخيارات.
- وضع خطة التحسين.
- تنفيذ التحسينات.

نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	توفير الأجهزة للجمعية	نسبة تغطية طلبات الأجهزة	100%	سنوية
2	صيانة الأجهزة حسب الطلب	نسبة تغطية طلبات الصيانة	100%	سنوية

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

م	اسم الوسيلة	موقعها	نوعها	عدد المستفيدين
1	شاشة طلب دعم فني	نظام الدعم الفني	إلكتروني	الجميع
2	شاشة إغلاق طلب صيانة	نظام الدعم الفني	إلكتروني	موظفو الصيانة والدعم الفني
3	شاشة التأكيد على إغلاق طلب الصيانة	نظام الدعم الفني	إلكتروني	صاحب طلب الصيانة
4	شاشة عرض طلبات الصيانة	نظام الدعم الفني	إلكتروني	رئيس قسم الشبكة والدعم الفني

منهجية بناء وتحديث الأنظمة الإلكترونية:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)							
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشركات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					√
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					√
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.					
5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرون على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.					
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.					

7	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.				
8	استدامة النتائج الباهرة	نتائج باهرة ومستدامة تلبي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.				

التعريفات:

المصطلح	التعريف
نظام إلكتروني	برنامج حاسوبي يعمل على خوادم مركزية ويستخدمه مجموعة من الموظفين في نفس الوقت لإنجاز مهام محددة.
بناء نظام إلكتروني	هو تصميم شاشات النظام وكتابة الكود حسب الاحتياج سواء كان عن طريق فريق زمزم أو بالتعاون مع شركة خارجية.
تشغيل نظام إلكتروني	تنصيب النظام على خادم مركزي وتحديثه كلما لزم الأمر، وإدارة صلاحيات الوصول للمعلومات من خلاله، ويشمل تدريب الموظفين على استخدامه.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية	توضيح المنهجية كيف يتم بناء نظام إلكتروني أو تحديث نظام قائم.
الغرض من المنهجية	تحديد آليات طلب نظام إلكتروني جديد أو تحديثه.
سلامة المنهجية وتكاملها	الموظفون
	معرفة كيفية طلب نظام إلكتروني جديد أو تحديث نظام قائم.
	الحصول على نظام إلكتروني ينجز عمليات محددة.
	تمتين البناء المؤسسي الإداري والتقني.
تدعم الاستراتيجية	سياسة تحديد أولوية المشاريع التقنية.
الارتباط بمنهجيات أخرى ذات صلة	

داخل الجمعية.	نطاق/مجال التطبيق	تطبيق المنهجية
سنوي.	دورية التطبيق	
الإدارات المعنية.	الفئة المستهدفة	
سنوية.	دورية مراجعة المنهجية	المراجعة والتحسين

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	استقبال طلبات التحديث أو بناء نظام إلكتروني جديد.	مدير الإدارة
2	فرز وتصنيف الطلبات حسب معايير (الأهمية، التكلفة، الارتباط بالاستراتيجية، زمن التنفيذ).	مدير الإدارة + رئيس قسم التطبيقات + لجنة الاستراتيجية
3	تحليل الطلب وإعداد وثيقة المواصفات.	رئيس قسم التطبيقات
4	مناقشة وثيقة المواصفات والتوقيع عليها.	مدير الإدارة المعنية + مدير تقنية المعلومات
5	تصميم النظام وكتابة الكود.	أخصائي التطبيقات
6	تشغيل النظام واختباره.	رئيس قسم التطبيقات
7	تدريب الموظفين المعنيين.	أخصائي التطبيقات
8	التوقيع على استلام النظام الجديد/التحديث.	مدير الإدارة المعنية

القياس

- تحديد النتيجة المراد الوصول لها.
- تحديد المؤشرات.
- تحديد المستهدفات.
- مقارنة المتحقق بالمستهدف.

التعلم والإبداع

- تحليل النتائج واستخلاص الدروس المستفادة.
- الخروج بأفكار تمثل حلولاً وخيارات لتحسين النتائج.

التحسين والابتكار

- تقييم التحسينات وترتيب أولويات الحلول والخيارات.
- وضع خطة التحسين.
- تنفيذ التحسينات.

نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	نسبة المشاريع المنفذة وفق المنهجية	عدد وثائق المواصفات إلى عدد المشاريع المنفذة	80%	سنوية

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم التطبيقات
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

م	اسم الوسيلة	موقعها	نوعها	عدد المستخدمين
1	نموذج طلب تحديث أو نظام إلكتروني			

منهجية تشغيل وصيانة وتحديث الأنظمة الإلكترونية:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة تقنية المعلومات	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

مقدمة:

(دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)					
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدون)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.			
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.			√
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.			
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.			
5	القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة	قادة قادرون على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.			
6	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.			

					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	7 النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين
					نتائج باهرة ومستدامة تلي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	8 استدامة النتائج الباهرة

التعريفات:

المصطلح	التعريف
نظام إلكتروني	هو برنامج يعمل على الخوادم المركزية ويتصل به ويعمل عليه عدد من الموظفين لأداء عمليات ومهام يومية، ويدار بشكل مركزي.
تشغيل نظام إلكتروني	إعداد الخادم المركزي وتنصيب النظام عليه، وضبط صلاحيات الوصول إليه.
صيانة نظام إلكتروني	معالجة مشكلات الموظفين أثناء استخدامهم للنظام وإصلاح الخلل.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية		تحدد المنهجية كيفية تعامل موظفي تقنية المعلومات مع الأنظمة الإلكترونية ابتداء من تنصيبها وحتى تقديم الدعم الفني للموظفين الذين يستخدمونها.	
الغرض من المنهجية		توضيح آلية تشغيل وصيانة الأنظمة من قبل موظفي تقنية المعلومات.	
سلامة المنهجية وتكاملها	احتياجات المعنيين ذوي الصلة	الموظفون	
	تدعم الاستراتيجية	أن تعمل الأنظمة بدون مشكلات. الحصول على الدعم الفني عند الحاجة.	
	الارتباط بمنهجيات أخرى ذات الصلة	إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة.	
		منهجية إنشاء وتحديث الأنظمة الإلكترونية.	

نطاق/مجال التطبيق	الأنظمة المستخدمة في جمعية زمزم.
تطبيق المنهجية	دورية التطبيق
الفترة المستهدفة	ربع سنوية.
المراجعة والتحسين	دورية مراجعة المنهجية
	العاملون في الجمعية.
	سنوية.

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	تجهيز الخادم المركزي حسب المواصفات المطلوبة.	رئيس قسم الشبكة / أخصائي الشبكة
2	تنصيب النظام على الخادم المركزي.	رئيس التطبيقات / أخصائي التطبيقات
3	تشغيل نظام إلكتروني	أخصائي التطبيقات
4	إضافة المستخدمين للنظام وتحديد الصلاحيات.	أخصائي التطبيقات
5	توزيع الأدوار على الموظفين وتدريبهم على النظام.	أخصائي التطبيقات
6	استقبال طلب الدعم الفني.	أخصائي التطبيقات
7	فحص النظام للتأكد من عمله بشكل سليم.	أخصائي التطبيقات
8	إصلاح الخلل إن وجد وتشغيل النظام.	أخصائي التطبيقات

آلية تقييم وتحسين المنهجية:

القياس

- تحديد النتيجة المراد الوصول لها.
- تحديد المؤشرات.
- تحديد المستهدفات.
- مقارنة المتحقق بالمستهدف.

التعلم والإبداع

- تحليل النتائج واستخلاص الدروس المستفادة.
- الخروج بأفكار تمثل حلولاً وخيارات لتحسين النتائج.

التحسين والابتكار

- تقييم التحسينات وترتيب أولويات الحلول والخيارات.
- وضع خطة التحسين.
- تنفيذ التحسينات.

نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	عمل الأنظمة بشكل سليم	نسبة عمل الأنظمة بدون أعطال	95%	

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	مراجعة المنهجية	المدير العام
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير تقنية المعلومات
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير تقنية المعلومات
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير تقنية المعلومات
	استخراج نتائج القياس	رئيس قسم التطبيقات
	إصدار تقارير القياس	مدير تقنية المعلومات
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير تقنية المعلومات
	إصدار النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير تقنية المعلومات

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة

ملحق: نماذج عمل المنهجية:

سجل

م	اسم الوسيلة	موقعها	نوعها	عدد المستفيدين
1	نظام الدعم الفني	داخلي	نظام إلكتروني	جميع الموظفين

بيانات التواصل:

مدير إدارة تقنية المعلومات
البريد الإلكتروني: hfelemban@zmzm.org
تحويلة داخلية: 1200