

ضبط التحكم في إتاحة الوصول إلى بيانات البيئة الإنتاجية

 R) Database Admin 

-  Database incident
-  Create new Database
-  Create SQL User
-  Grant access on Database
-  Remove Database
-  Request Database Backup
-  Request Database Cloning
-  Request Database Restore
-  Revoke access from database

◀ Edit Assign ▾ Actions ▾ Custom Actions ▾ Reply ▾

⚙️ Closed



#222558 Grant access on Database

by Abdullah M. Almutairi on Jan 9, 2024 11:39 AM | DueBy : Jan 14, 2024 12:18 PM (Delayed by 9 days) DB-IT-SLA

Details Resolution Approvals Tasks Checklist Work Logs Time Analysis History

Description

Dear,

We need your support to have db link from MatchingV11 portaldb to CRM database (Table) mumaris_mscrm.dbo.Contact read only;

Thanks,

[Browse Files](#) or Drag files here [Max size: 20 MB.]

Reply All Reply Forward

Conversations ☒ E-mail ☐ System Notifications ☒ Notes Add Notes

No Conversations

Properties Edit

Status : Closed

FCR : Mark FCR

Priority : Medium

Technician : Lamya F. Alderywsh

Group : DB section

Site : Not associated to any site

[More Properties](#)

Share : Share Request

→ Associate Change
Change initiated due to this Request
Request caused by Change

→ Associate Purchase Orders

Tags
No tags added

Abdullah M. Almutairi
a.halmutairi@scfhs.org.sa

◀ Edit Assign Actions Custom Actions Reply

⚙️ ✓ Closed



#222558 Grant access on Database

by Abdullah M. Almutairi on Jan 9, 2024 11:39 AM | DueBy : Jan 14, 2024 12:18 PM (Delayed by 9 days) DB-IT-SLA

Details Resolution Approvals Tasks Checklist Work Logs Time Analysis History

Resolution Tried Solutions

Resolution submitted by : Lamyra F. Alderywsh

Submitted on : Jan 24, 2024 11:00 AM

Dear

The DB linked has been created.

DB link name:DB-LINK-DYNASQL

Attachments

There are no files attached

Browse Files or Drag files here [Max size: 20 MB.]

Status : Closed
FCR : Mark FCR
Priority : Medium
Technician : Lamyra F. Alderywsh
Group : DB section
Site : Not associated to any site

[More Properties](#)

Share : Share Request

→ Associate Change
Change initiated due to this Request
Request caused by Change

→ Associate Purchase Orders

Tags
No tags added

Abdullah M. Almutairi
a.halmutairi@scfhs.org.sa

◀

Edit

Assign

Actions

Custom Actions

Reply

⚙️

✓ Closed

#222558 Grant access on Database

by [Abdullah M. Almutairi](#) on Jan 9, 2024 11:39 AM | DueBy : Jan 14, 2024 12:18 PM (Delayed by 9 days)

DB-IT-SLA

Details

Resolution

Approvals

Tasks

Checklist

Work Logs

Time Analysis

History

✓ **Level 1 : Level One** - Approved By System on Jan 9, 2024 12:17 PM

Level approved in accordance with approval rule.

✓ **Level 2 : Level Two** - Approved By System on Jan 9, 2024 12:18 PM

Level approved in accordance with approval rule.

	Status	Approvers	Sent On	Acted On	Comments
	✓ Approved	Khalid M. Aldawsari	Jan 9, 2024 12:17 PM	Jan 9, 2024 12:18 PM	-

Status : Closed

FCR : [Mark FCR](#)

Priority : Medium

Technician : [Lamya F. Alderywsh](#)

Group : DB section

Site : Not associated to any site

[More Properties](#)

Share : [Share Request](#)

→ **Associate Change**

Change initiated due to this Request

Request caused by Change

→ **Associate Purchase Orders**

Tags

No tags added

Abdullah M. Almutairi
[a.halmutairi@scfhs.org.sa](#)

PAM360KMPSite24x7OpManagerAD Self ServiceZoho Creator AppProduct Overview129

←

EditAssign▼

Actions▼

Custom Actions▼

Reply▼

⚙️

Closed

#222558 Grant access on Database

by Abdullah M. Almutairi on Jan 9, 2024 11:39 AM | DueBy : Jan 14, 2024 12:18 PM (Delayed by 9 days) DB-IT-SLA

DetailsResolutionApprovalsTasksChecklistWork LogsTime AnalysisHistory

Filter

Filter Requests History

⌵

Jan 25, 2024

⌵

11:07 AM

Closed

by System
Status changed from Resolved to Closed
Comments : Closed aged Request.

Jan 24, 2024

⌵

11:00 AM

Resolved

by Lamya F. Alderywsh
Status changed from Open to Resolved
Resolution : Click Here

10:59 AM

Updated

by Lamya F. Alderywsh

Status : Closed

FCR : Mark FCR

Priority : Medium

Technician : Lamya F. Alderywsh

Group : DB section

Site : Not associated to any site

More Properties

Share : Share Request

→ Associate Change

Change initiated due to this Request

Request caused by Change

→ Associate Purchase Orders

Tags

No tags added

Abdullah M. Almutairi

a.halmutairi@scfhs.org.sa



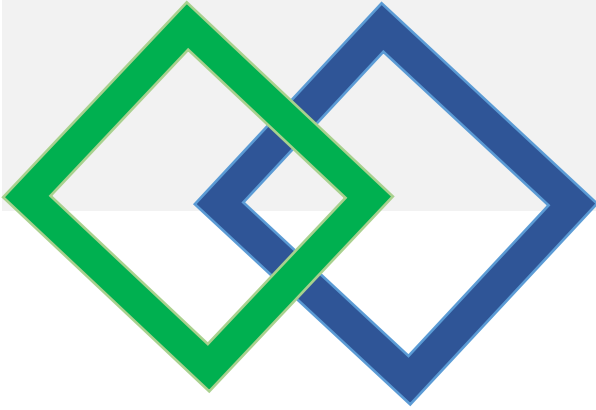
الإدارة التنفيذية للابتكار والتقنية

9. سياسة تشغيل خدمات وعمليات الإدارة العامة لتقنية المعلومات

(SCFHS IT Operations Process and Procedure)

V1.0

أكتوبر 2021





جدول المحتويات

6	الهدف	1
6	التعريفات	2
7	السياسات	3
8	الإجراءات	4
8	4.1 الإجراء الخاص بمركز البيانات	
9	4.1.1 اتفاقيات مستوى الخدمة	
9	4.1.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية	
9	4.1.3 النماذج	
10	4.1.4 خريطة تدفق العملية	
10	4.1.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)	
11	4.2 الإجراء الخاص بالشبكات وأمن الشبكات	
12	4.2.1 اتفاقيات مستوى الخدمة	
12	4.2.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية	
12	4.2.3 النماذج	
13	4.2.4 خريطة تدفق العملية	
14	4.2.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)	
15	4.3 الإجراء الخاص بأنظمة تخطيط الموارد المؤسسة (ERP)	
15	4.3.1 اتفاقيات مستوى الخدمة	
15	4.3.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية	
16	4.3.3 النماذج	
17	4.3.4 خريطة تدفق العملية	
18	4.3.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)	
19	4.4 الإجراء الخاص بالدعم الفني	
20	4.4.1 اتفاقيات مستوى الخدمة	
20	4.4.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية	
20	4.4.3 النماذج	



21	خريطة تدفق العملية	4.4.4
22	مصفوفة المسؤوليات (RACI)	4.4.5
23	4.5 الإجراء الخاص بقواعد البيانات	
23	اتفاقيات مستوى الخدمة	4.5.1
24	اللوائح العامة والقواعد التنفيذية	4.5.2
24	النماذج	4.5.3
24	خريطة تدفق العملية	4.5.4
25	مصفوفة المسؤوليات (RACI)	4.5.5
27	الملحق أ – النماذج	5
29	الملحق ب - مستندات أخرى	6

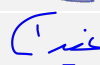


1 سياسات وإجراءات الإدارة التنفيذية للابتكار والتقنية

1.9 سياسة تشغيل خدمات وعمليات الإدارة العامة لتقنية المعلومات

اسم السياسة	سياسة تشغيل خدمات وعمليات الإدارة العامة لتقنية المعلومات		
الرمز المرجعي	IPP.521.IT. 9. 2021.V1.0		
رقم الإصدار	V1.0	تاريخ الإصدار	أكتوبر 2021

الاعتمادات

المهمة	الإدارة المسؤولة	التاريخ	التوقيع
إعداد	الإدارة التنفيذية للابتكار والتقنية	3.11.2021	
موافقة	الإدارة العامة للتميز المؤسسي	Nov.3.2021	
اعتماد	الأمين العام	Nov 3, 2021	 Ayman Abdo (Nov 3, 2021 17:05 GMT+3)



سجل المراجعات

الإصدار	تاريخ المراجعة	سبب المراجعة	المراجع	المعتمد

سجل التغييرات

الإصدار	الأقسام التي تم تغييرها	الوصف	سبب التغيير	الإصدار الجديد	تاريخ الإصدار



1. الهدف

الغرض من سياسة تشغيل خدمات وعمليات الإدارة العامة لتقنية المعلومات هو وصف وظيفة عمليات تقنية المعلومات التابعة للهيئة والعمليات ذات الصلة وأيضا الأنشطة الفنية والأدوار والمسؤوليات المطلوبة لتشغيل خدمات تقنية المعلومات والبنية التحتية بنجاح. ومن أهداف هذه الوثيقة تنسيق وتنفيذ الأنشطة والإجراءات التشغيلية المطلوبة لتقديم خدمات تقنية المعلومات الداخلية والخارجية. ويشمل أيضاً تنفيذ إجراءات التشغيل وأنشطة المراقبة المطلوبة

2. التعريفات

- 2.1 النسخ الاحتياطي (Backup): هي عملية نسخ وأرشفة معلومات الحاسوب لتمكن من استعادتها في حال تم فقدان المعلومات الأصلية أو العبث بها.
- 2.2 قواعد البيانات (Database): هي مجموعة كبيرة من البيانات المنظمة خصيصاً للبحث والاسترجاع بصورة سريعة من جهاز الحاسب الآلي.
- 2.3 بروتوكول DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol): هو بروتوكول يعمل بحسب نموذج طلب الخدمة، لإنجاز عملية التهيئة الآلية لمضيفي الإصدار الرابع من بروتوكول الإنترنت بعنوانين الشبكة ومحددات التهيئة الأخرى. يُعرّف البروتوكول ثلاث أنواع للمضيفين في الشبكة، وهم: أولاً الخادم، وهو المضيف الذي يُقدّم خدمة التهيئة الذاتية، وثانياً العميل وهو المضيف الذي يحصل على خدمة التهيئة الآلية، وثالثاً الوكيل، وهو مضيف يلعب دور وسيط بين الخادم والعميل إذا كانا في شبكتين مختلفتين.
- 2.4 جدار الحماية (Firewall): هو الجهاز الذي تقوم الهيئة بوضعه لضمان حماية أمن برامجها وملقاتها من الاختراق والسرقة من الجهات الخارجية، بحيث يتم وضع هذا الجهاز تحديداً بين كل من الشبكة الداخلية للمنظمة وشبكة الإنترنت، بحيث يتم تحديد الجهات غير المرغوب بها والتي تتسلل إلى شبكة الكمبيوتر الداخلية الخاصة بالمنظمة، ثم إبلاغ المشرف. كما يستخدم لتحديد المواقع التي لا يُسمح للموظفين بالدخول إليها.
- 2.5 المعدات (Hardware): وهي الأجهزة الخاصة بموظفي الهيئة وكذلك أجهزة مركز البيانات.
- 2.6 البرامج (Software): وهي البرامج المصرح استخدامها بالهيئة.
- 2.7 الشبكة الداخلية للهيئة (LAN): هي شبكة الهيئة الداخلية أو المحلية.
- 2.8 الشبكة الواسعة (WAN): هي شبكة الهيئة الموجودة ضمن مساحة جغرافية واسعة النطاق.
- 2.9 البروكسي: تطبيق أو جهاز خادم يعمل كوسيط للطلبات الواردة من العملاء
- 2.10 نظام التشغيل (OS): هو أحد مكونات برامج البنية التحتية الأساسية لنظام الحاسب يتحكم في جميع العمليات الأساسية للكمبيوتر.



- 2.11 الشبكة الافتراضية الخاصة (VPN): هي الشبكة الخاصة بالهيئة لإنشاء مجموعة من المستخدمين المفصولين عن بقية مُستخدمي الشبكة بحيث يكون أعضاء هذه المجموعة قادرين على الاتصال فيما بينهم وكأنهم في شبكة خاصة بالهيئة.
- 2.12 الشبكة اللاسلكية (WIFI): هي أجهزة الهيئة التي تسمح لأجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية أو الأجهزة الأخرى بالاتصال بالإنترنت أو الاتصال ببعضها البعض لاسلكيًا داخل الهيئة.

3. السياسات

- 3.1 يجب توثيق جميع إجراءات التشغيل لخدمات تقنية المعلومات.
- 3.2 يجب وضع الجداول الزمنية لمراقبة وإدارة الأداء والإنتاجية لأنشطة عمليات تقنية المعلومات لتلبية متطلبات العمل واتفاقيات مستوى الخدمة.
- 3.3 يجب استيفاء السياسات والمعايير لاستلام البيانات ومعالجتها وتخزينها وإخراجها بطريقة تلي أهداف العمل وسياسة أمن المعلومات والمتطلبات التنظيمية الأخرى.
- 3.4 خدمات تقنية المعلومات التي يتم الاستعانة بمصادر خارجية والتي تتضمن الدعم، يجب أن تدار من خلال عقود مع أطراف ثالثة.
- 3.5 يجب تطوير خطط استمرارية واستعادة لمركز البيانات والبنية التحتية لتقنية المعلومات لتلبية متطلبات استمرارية الأعمال
- 3.6 يجب جدولة النسخ الاحتياطي من البيانات وتنفيذها واختبارها وفقًا للسياسات والإجراءات المعمول بها
- 3.7 يجب إدارة مركز البيانات لحمايته من الكوارث الطبيعية والكوارث التي من صنع الإنسان وتقلبات الطاقة وانقطاع التيار.



4. الإجراءات

4.1 الإجراء الخاص بمركز البيانات

#	المسؤول	المهمة	النماذج
1	لجنة تقنية المعلومات	- اعتماد قائمة الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة.	-
2	إدارة البنية التحتية والتشغيل (مركز البيانات)	- تقييم وتخطيط وتكوين مرافق مركز البيانات والبنية التحتية - تثبيت وصيانة وتحديث مكونات المعدات (Hardware) الجديدة المتعلقة بمركز البيانات. - مراقبة مركز البيانات والأنظمة والمعدات - التحقيق في حوادث ومشاكل مركز البيانات وفقاً للإجراءات المعمول بها.	-
3	إدارة حوكمة تقنية المعلومات	- مراقبة الالتزام و تفعيل فرص التحسين	-



4.1.1 اتفاقيات مستوى الخدمة

#	الطرف الأول	الطرف الثاني	وصف العملية	المستهدف
لا ينطبق				

4.1.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية

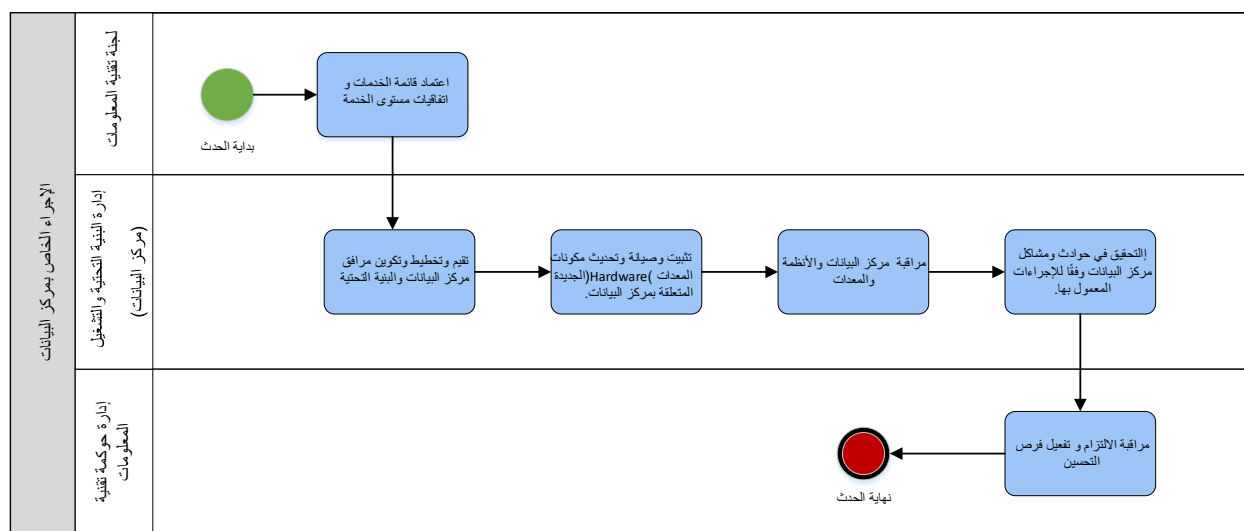
#	اسم اللائحة	الوصف
لا ينطبق		

4.1.3 النماذج

#	رمز النموذج	اسم النموذج	الوصف
لا ينطبق			



4.1.4 خريطة تدفق العملية



4.1.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)

مطلّع	مستشار	محاسب	مسؤول	
		✓	✓	إدارة البنية التحتية و التشغيل (مركز البيانات)
✓				إدارة حوكمة تقنية المعلومات
✓	✓			لجنة تقنية المعلومات



4.2 الإجراء الخاص بالشبكات وأمن الشبكات

#	المسؤول	المهمة	النماذج
1	لجنة تقنية المعلومات	- اعتماد قائمة الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة.	-
2	إدارة البنية التحتية والتشغيل (الشبكات وأمن الشبكات)	- إجراء التخطيط الأولي وتصميم الشبكات الجديدة ومكونات الأجهزة والبرامج - تثبيت أجهزة الشبكة وصيانتها وترقيتها - إدارة الوصول إلى الشبكة - مراقبة حركة مرور الشبكة لتحديد حالات الفشل أو لاكتشاف مشكلات الأداء المحتملة للشبكة. أيضا يراقب سجلات الشبكة والأحداث والحوادث. تأكد من تشغيل البنية التحتية للشبكة. - حماية بيئة الشبكة من التهديدات الأمنية من خلال تطبيق سياسات ومعايير وإرشادات أمن المعلومات - إدارة الشبكة ومقدمي خدمة الإنترنت	-
3	إدارة حوكمة تقنية المعلومات	- مراقبة الالتزام و تفعيل فرص التحسين	-



4.2.1 اتفاقيات مستوى الخدمة

المستهدف	وصف العملية	الطرف الثاني	الطرف الأول
لا ينطبق			

4.2.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية

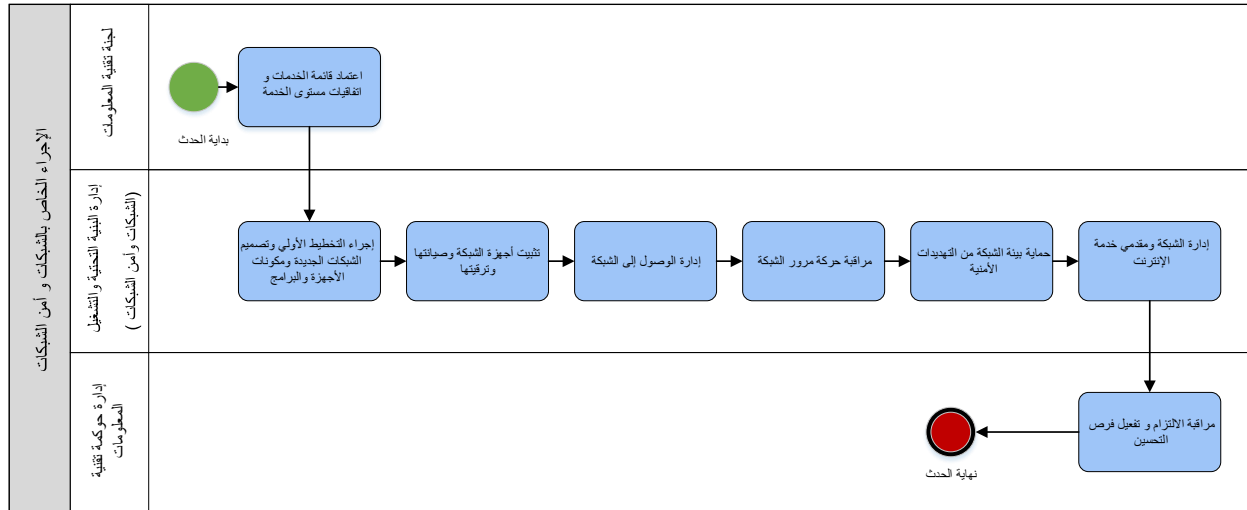
الوصف	اسم اللائحة
لا ينطبق	

4.2.3 النماذج

الوصف	اسم النموذج	رمز النموذج
لا ينطبق		



4.2.4 خريطة تدفق العملية





4.2.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)

مطلع	مستشار	محاسب	مسؤول	
		✓	✓	إدارة البنية التحتية و التشغيل (الشبكات و أمن الشبكات)
✓			✓	إدارة حوكمة تقنية المعلومات
✓	✓			لجنة تقنية المعلومات



4.3 الإجراء الخاص بأنظمة تخطيط الموارد المؤسسة (ERP)

#	المسؤول	المهمة	النماذج
1	لجنة تقنية المعلومات	- اعتماد قائمة الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة.	-
2	إدارة البنية التحتية والتشغيل (أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية ((ERP)	- تقديم خدمات دعم وصيانة تطبيقات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) - المساعدة في التحقيق وحل المشكلات المتعلقة بالطلبات - الحفاظ على الإجراءات والوثائق لدعم التطبيقات.	-
3	إدارة حوكمة تقنية المعلومات	- مراقبة الالتزام و تفعيل فرص التحسين	-

4.3.1 اتفاقيات مستوى الخدمة

الطرف الأول	الطرف الثاني	وصف العملية	المستهدف
لا ينطبق			

4.3.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية



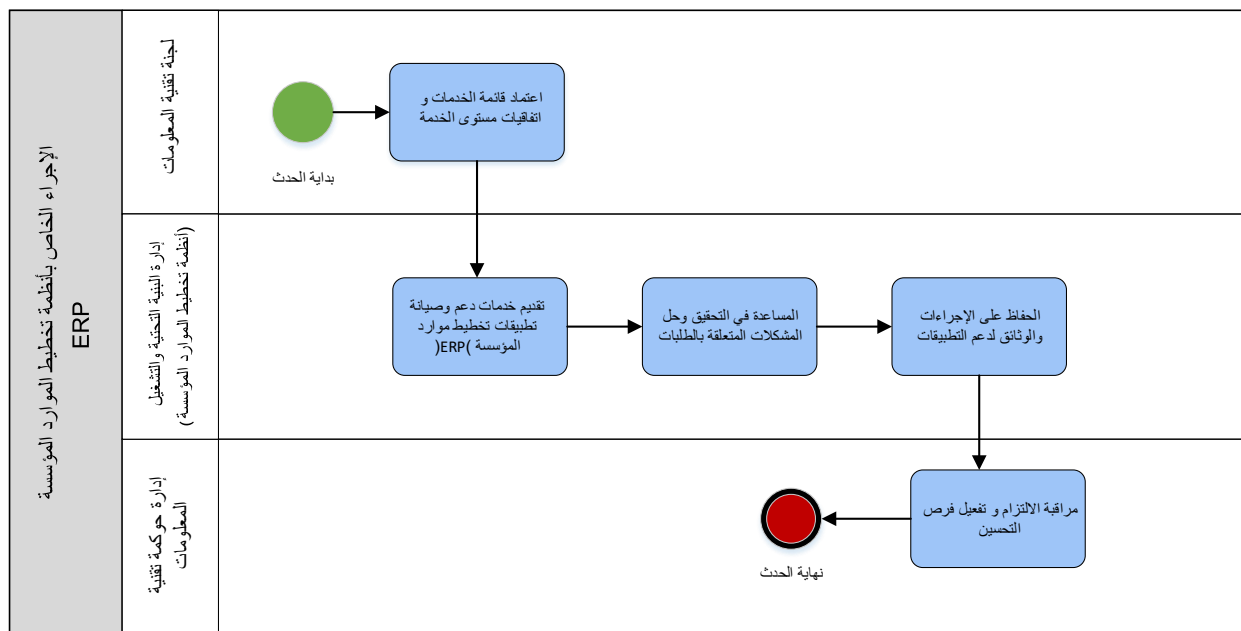
الوصف	اسم اللائحة
لا ينطبق	

4.3.3 النماذج

الوصف	اسم النموذج	رمز النموذج
لا ينطبق		



4.3.4 خريطة تدفق العملية





4.3.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)

مطلع	مستشار	محاسب	مسؤول	
		✓	✓	إدارة البنية التحتية و التشغيل (أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية)
✓			✓	إدارة حوكمة تقنية المعلومات
✓	✓			لجنة تقنية المعلومات



4.4 الإجراء الخاص بالدعم الفني

#	المسؤول	المهمة	النماذج
1	لجنة تقنية المعلومات	- اعتماد قائمة الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة.	-
2	إدارة البنية التحتية والتشغيل (الدعم الفني)	- الاحتفاظ بسياسة إدارة طلب الخدمة والحوادث ووثائق العملية والإجراءات - ضمان الصيانة المناسبة للأجهزة والبرامج - تحليل فعالية إدارة طلب الخدمة والحوادث والتوصية بالتغييرات أو الترقيات. - إدارة أصول تقنية المعلومات - استلام وتخزين الأجهزة والطابعات وتسليمها للمستحقين حسب سياسات تقنية المعلومات	-
3	إدارة حوكمة تقنية المعلومات	- مراقبة الالتزام و تفعيل فرص التحسين	-



4.4.1 اتفاقيات مستوى الخدمة

المستهدف	وصف العملية	الطرف الثاني	الطرف الأول
لا ينطبق			

4.4.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية

الوصف	اسم اللائحة
لا ينطبق	

4.4.3 النماذج

الوصف	اسم النموذج	رمز النموذج
لا ينطبق		



4.4.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)

مطلع	مستشار	محاسب	مسؤول	
		✓	✓	إدارة البنية التحتية والتشغيل – الدعم الفني
✓			✓	إدارة حوكمة تقنية المعلومات
✓	✓			لجنة تقنية المعلومات



4.5 الإجراء الخاص بقواعد البيانات

#	المسؤول	المهمة	النماذج
1	لجنة تقنية المعلومات	- اعتماد قائمة الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة.	-
2	إدارة البنية التحتية والتشغيل (قواعد البيانات)	- تقييم وتخطيط وتكوين خادم قاعدة البيانات - إنشاء واختبار قواعد البيانات - تنفيذ استراتيجية النسخ الاحتياطي لقاعدة البيانات - مراقبة استخدام قاعدة البيانات - اعتماد قواعد بيانات آمنة وفقًا للمعايير والارشادات	-
3	إدارة حوكمة تقنية المعلومات	- مراقبة الالتزام و تفعيل فرص التحسين	-

4.5.1 اتفاقيات مستوى الخدمة

#	الطرف الأول	الطرف الثاني	وصف العملية	المستهدف
لا ينطبق				



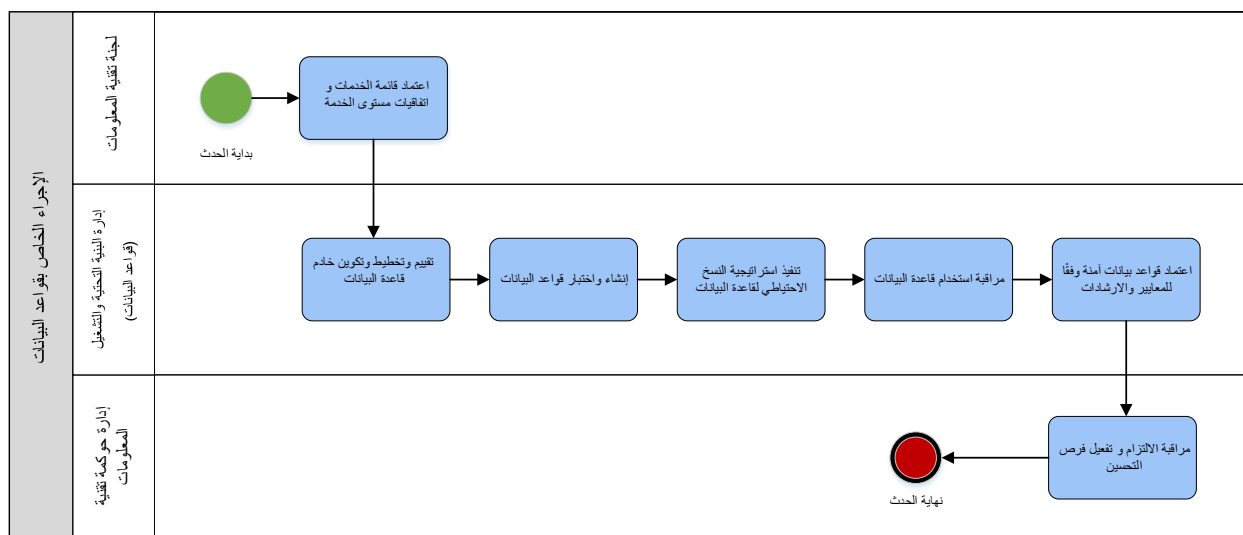
4.5.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية

#	اسم اللائحة	الوصف
		لا ينطبق

4.5.3 النماذج

#	رمز النموذج	اسم النموذج	الوصف
			لا ينطبق

4.5.4 خريطة تدفق العملية





4.5.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)

مسؤول	محاسب	مستشار	مطلع	
✓	✓			إدارة البنية التحتية و التشغيل - قواعد البيانات
✓			✓	إدارة حوكمة تقنية المعلومات
		✓	✓	لجنة تقنية المعلومات



الملحقات

ملحق أ – النماذج



5 الملحق أ – النماذج

لا ينطبق



الملحقات

الملحق ب - مستندات أخرى



6 الملحق ب - مستندات أخرى

لا ينطبق