

اعدادات الضبط الخاصة بسيرفرات أنظمة قاعدة البيانات

Raise a request



Q) Storage and Server Admin section



Storage and Server Admin incident



Configure Server (Adding Disk Space, Increase RAM, Updates)



Create a New Server 2



DataCenter Access Request - طلب دخول مركز البيانات



Grant access on Server



Installation Application on Server



Mailbox Purging | تطهير صندوق بريد



Remove Server "Decommission"



Request Server backup



Request Server Data Restore



Revoke access from Server



Update Server OS



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



--Select-- ▼

Resources

Server Details_1

Please specifies detail regarding the server request.

What is the name of the server?

Choose the operating system :

Please choose kind of server

Choose the CPU Core required:

What's the RAM required?

what's the capacity of the server?

Is this server for testing or development?

Do you need backup for this server?



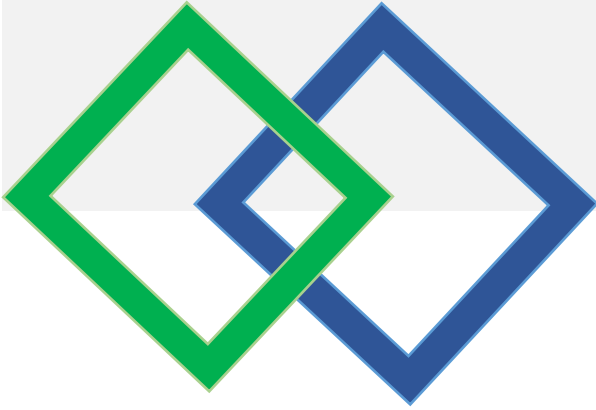
الإدارة التنفيذية للابتكار والتقنية

1. سياسة إدارة التغيير بتقنية المعلومات

(IT Change Management)

V1.0

أكتوبر 2021





جدول المحتويات

1.	الهدف.....	4
2.	التعريفات.....	4
3.	السياسات.....	5
4.	الإجراءات.....	6
	4.1 اجراء تغيير عادي (Minor Change).....	6
4.1.1	اتفاقيات مستوى الخدمة.....	7
4.1.2	اللوائح العامة والقواعد التنفيذية.....	7
4.1.3	النماذج.....	7
4.1.4	خريطة تدفق العملية.....	8
4.1.5	مصفوفة المسؤوليات (RACI).....	9
	4.2 اجراء تغيير كبير (Major Change).....	10
4.2.1	اتفاقيات مستوى الخدمة.....	12
4.2.2	اللوائح العامة والقواعد التنفيذية.....	12
4.2.3	النماذج.....	12
4.2.4	خريطة تدفق العمليات.....	13
4.2.5	مصفوفة المسؤوليات (RACI).....	14
	4.3 اجراء تغيير عاجل (Urgent Change).....	15
4.3.1	اتفاقيات مستوى الخدمة.....	16
4.3.2	اللوائح العامة والقواعد التنفيذية.....	16
4.3.3	النماذج.....	16
4.3.4	خريطة تدفق العمليات.....	17
4.3.5	مصفوفة المسؤوليات (RACI).....	18
5.	الملحق أ – النماذج.....	20
6.	الملحق ب - مستندات أخرى.....	22



1. سياسات وإجراءات الإدارة التنفيذية للابتكار والتقنية

1.1 سياسة إدارة التغير بتقنية المعلومات

اسم السياسة	سياسة إدارة التغير بتقنية المعلومات		
الرمز المرجعي	IPP.521.IT.1 . 2021.V1.0		
رقم الإصدار	V1.0	تاريخ الإصدار	أكتوبر 2021

الاعتمادات

المهمة	الإدارة المسؤولة	التاريخ	التوقيع
إعداد	الإدارة التنفيذية للابتكار والتقنية- إدارة حوكمة تقنية المعلومات	2.11.2021	
موافقة	الإدارة العامة للتميز المؤسسي	Nov.3.2021	
اعتماد	الأمين العام	Nov 3, 2021	 Ayman Abdo (Nov 3, 2021 16:52 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 إدارة التغيير بتقنية المعلومات هو ضمان إدارة وتنفيذ أي تغييرات مباشرة أو غير مباشرة على البنية التحتية لتقنية المعلومات بطريقة تقلل من المخاطر والتأثير على عمليات المؤسسة.

2. التعريفات

- 2.1 طلب التغيير: (RFC) التسجيل الأولي للتغيير الذي يُنشئ طلب خلال دورة إدارة التغيير.
- 2.2 طلب التغيير الطارئ: (REFC) التسجيل الأولي للتغيير الطارئ الذي يُنشئ طلب خلال دورة إدارة تغيير.
- 2.3 مؤشر الأداء الرئيسي (KPI): مقياس أداء يستخدم لمراقبة وتقييم التقدم في مجالات معينة.
- 2.4 المجلس الاستشاري للتغيير: (CAB) هيئة تقدم الدعم لفريق إدارة التغيير من خلال المساعدة في تقييم التغييرات وتحديد أولوياتها والتوصية بالتغييرات المطلوبة والموافقة عليها.
- 2.5 عملية إدارة التغيير: (CM) عملية إدارة المخاطر وتوفير المعلومات المتعلقة بالتغييرات التي تطرأ على بيئة تقنية المعلومات.
- 2.6 التغيير: إضافة أو تعديل أو إزالة أي شيء يمكن أن يكون له تأثير على خدمات تقنية المعلومات.
- 2.7 تغيير كبير (Major Change): تأثير كبير على الخدمة وتغييرات عالية المخاطر مع احتمال أن يكون لها تأثير كبير على الخدمات أو العميل. تعتبر التغييرات التي من المحتمل أن تؤثر على أكثر من مجال في مجال تكنولوجيا المعلومات تغييرات رئيسية.
- 2.8 التغيير العادي (Normal Change): أي تغيير في الخدمة لا يمثل تغييرًا قياسيًا أو تغييرًا طارئًا. يقتصر التأثير المحتمل للتغيير العادي على مجال واحد محدد من تكنولوجيا المعلومات.
- 2.9 التغيير في حالة الطوارئ (Emergency change): تغيير يجب تنفيذه في أسرع وقت ممكن (على سبيل المثال، التغيير المطلوب لحل حادث كبير أو لتنفيذ تصحيح لأمن المعلومات).
- 2.10 تغيير عادي (Standard change): تغيير مصرح به مسبقًا منخفض المخاطر وشائع نسبيًا ويتبع إجراء أو تعليمات عمل (طلبات الخدمة).



3. السياسات

3.1 عملية إدارة التغيير (Change Management Process).

- 3.1.1 لابد من وجود إدارة تغيير في تقنية المعلومات
- 3.1.2 لابد من تنفيذها من جميع المعنيين في تقنية المعلومات والموردين

3.2 طلب تغيير (Request For Change).

- 3.2.1 يجب تسجيل جميع طلبات التغيير في نظام إدارة التغيير
- 3.2.2 يجب أن تتضمن طلبات التغيير معلومات تبين الأثر والمخاطر وخطط الاختبار والطوارئ
- 3.2.3 يتم تقييم طلبات التغيير (RFCs) وتصنيفها بناءً على نطاق العمل والمخاطر والأثر على توفير الخدمة وضرورة التنفيذ المطلوب
- 3.2.4 يجب أن تظل جميع طلبات التغيير (RFC) محدثة

3.3 أنواع التغييرات (Types Of Changes).

تغيير عادي-تغيير كبير-تغيير طارئ

- 3.3.1 يتم تحديد التغييرات الأساسية التي تكون قابلة للتكرار وذلك للسماح بتنفيذها بشكل سريع
- 3.3.2 يجب أن تكون هناك عملية للموافقة على التغييرات الطارئة وتنفيذها بطريقة محكمة ومحسوبة ومناسبة
- 3.3.3 يجب أن يتمتع مدير التغيير بالمسؤولية والسلطة الشاملة للموافقة على التغييرات الرئيسية أو رفضها، بناءً على توصيات المجلس الاستشاري للتغيير (CAB)
- 3.3.4 يجب أن يتحمل مدير القسم المسؤولية الكاملة عن الموافقة على التغييرات العادية والطارئة



4. الإجراءات

4.1 اجراء تغيير عادي (Minor Change)

#	المسؤول	المهمة	النماذج
1	صاحب الطلب	- يقوم صاحب الطلب بتقديم طلب للتغيير - تحضير وثائق التغيير وتسجيل المعلومات لطلب التغيير	- نموذج طلب التغيير
2	مدير القسم	- الموافقة على طلب التغيير - مراجعة طلب التغيير وتصنيفه ومراجعة الوثائق ذات الصلة بما في ذلك خطة التنفيذ وخطط المخاطر وخطط الاختبار وخطط التراجع / الإصلاح - الموافقة على تنفيذ التغيير - أشعار المجلس الاستشاري للتغيير (CAB)	- نموذج طلب التغيير
3	منفذ التغيير	- تنفيذ التغيير حسب طلب التغيير (RFC) - تحديث حالة طلب التغيير وإبلاغ المعنيين بذلك - البدء باختبار الطلب على بيئة اختبارية - معالجة التغييرات غير الناجحة حسب خطة التراجع - اكتمال الطلب	-
4	مدير القسم	- مراجعة واغلاق طلب التغيير - يحدد إذا كان التغيير ناجح او غير ناجح - التحقيق في التغييرات غير الناجحة واقتراح الإجراءات التصحيحية	-



#	المسؤول	المهمة	النماذج
		- تحقق من اكتمال سجل التغيير والوثائق ذات الصلة - أغلق طلب التغيير	

4.1.1 اتفاقيات مستوى الخدمة

#	الطرف الأول	الطرف الثاني	وصف العملية	المستهدف
			لا ينطبق	

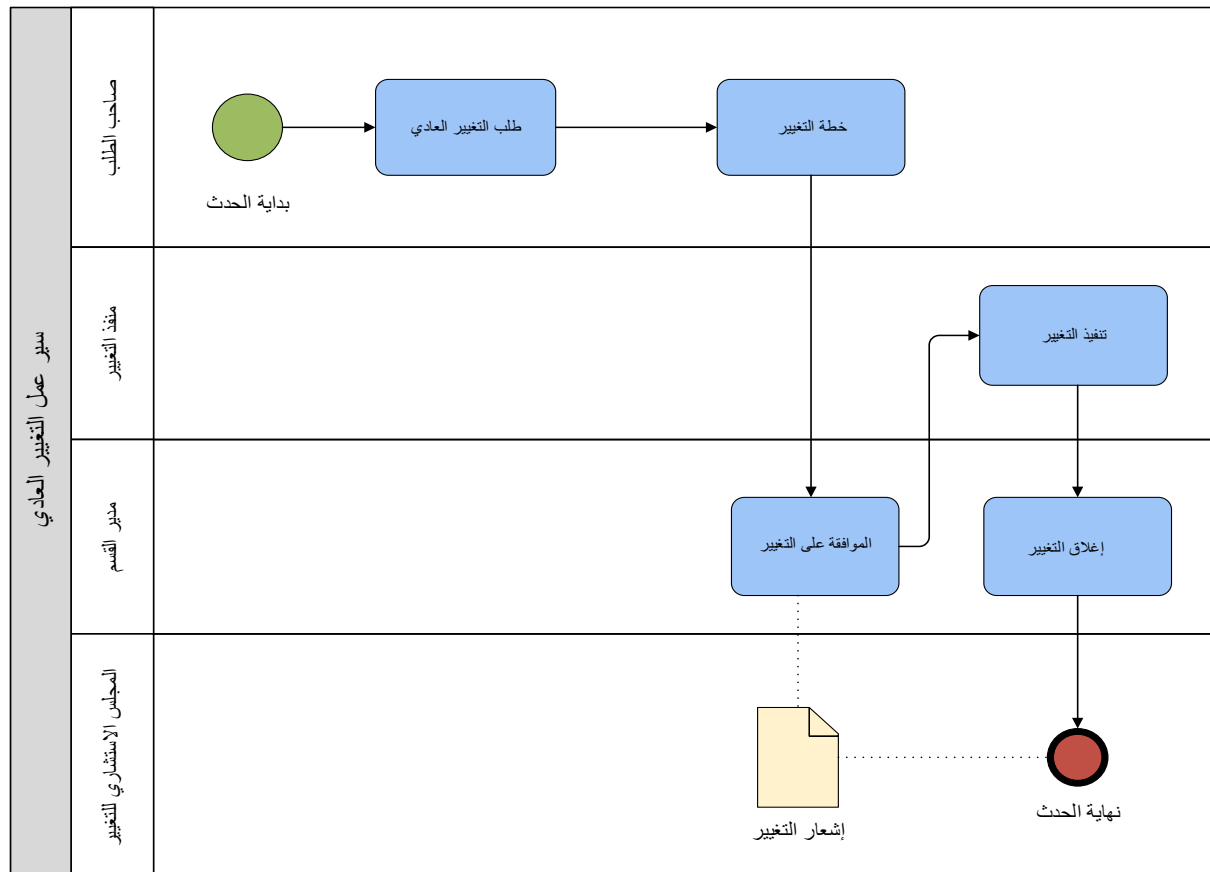
4.1.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية

#	اسم اللائحة	الوصف
		لا ينطبق

4.1.3 النماذج

#	رمز النموذج	اسم النموذج	الوصف
1	FRM.521.IT. 1. 2021.V1.0	نموذج طلب التغيير	النموذج الخاص بطلب التغيير

4.1.4 خريطة تدفق العملية





4.1.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)

مطلّع	مستشار	محاسب	مسؤول	
✓			✓	صاحب الطلب
		✓		مدير القسم / التغيير
			✓	منفذ الطلب
	✓			المجلس الاستشاري للتغيير (CAB)



4.2 اجراء تغيير كبير (Major Change)

#	المسؤول	المهمة	النماذج
1	صاحب الطلب	- يقوم صاحب الطلب بتقديم طلب للتغيير - تحضير وثائق التغيير وتسجيل المعلومات - لطلب التغيير - اختيار طلب التغيير كبير	- نموذج طلب التغيير
2	مدير القسم	- مراجعة طلب التغيير والتوصية - مراجعة طلب التغيير وتصنيفه ومراجعة الوثائق ذات الصلة بما في ذلك خطة التنفيذ وخطط المخاطر وخطط الاختبار وخطط التراجع / الإصلاح - يقوم بتحديد المختص عن تنفيذ التغيير - الموافقة على طلب التغيير وارساله الى المجلس الاستشاري للتغيير (CAB)	- نموذج طلب التغيير
3	المجلس الاستشاري للتغيير (CAB)	- مراجعة طلب التغيير والتوصية - تقييم طلب التغيير (RFC) من حيث تصنيفه (تغيير كبير Major Change) فيما يخص مهام كل مسؤول. - تقييم مخاطر تنفيذ التغيير وخطر عدم تنفيذ التغيير - الاخذ بعين الاعتبار كفاءة الاختبار للتغيير وأيضا خطط النسخ الاحتياطي (backup plans)	-



#	المسؤول	المهمة	النماذج
4	مدير التغيير	- تقييم طلب التغيير (RFC) من حيث تأثيره على العمليات والمخاطر - التشاور مع أعضاء CAB على طلب التغيير (RFC) (على سبيل المثال تغيير طريقة التنفيذ وتاريخ التنفيذ) - اتخاذ القرار بقبول RFC والموافقة عليه (لأبد من موافقة جميع أعضاء CAB) في حالة عدم الموافقة، يقوم بتأجيل أو رفض طلب التغيير. - في حال الموافقة يتم إرسال الطلب الى القسم المختص للتنفيذ	-
5	منفذ التغيير	- تنفيذ التغيير حسب طلب التغيير (RFC) - تحديث حالة طلب التغيير وإبلاغ المعنيين بذلك - البدء باختبار الطلب على بيئة اختبارية - معالجة التغييرات غير الناجحة حسب خطة التراجع - اكتمال الطلب	- نموذج طلب لتغيير
6	مدير القسم	- يحدد إذا كان التغيير ناجح أو غير ناجح - التحقق في التغييرات غير الناجحة واقتراح الإجراءات التصحيحية - تحقق من اكتمال سجل التغيير والوثائق ذات الصلة - إغلاق طلب التغيير	- نموذج طلب التغيير



4.2.1 اتفاقيات مستوى الخدمة

#	الطرف الأول	الطرف الثاني	وصف العملية	المستهدف
لا ينطبق				

4.2.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية

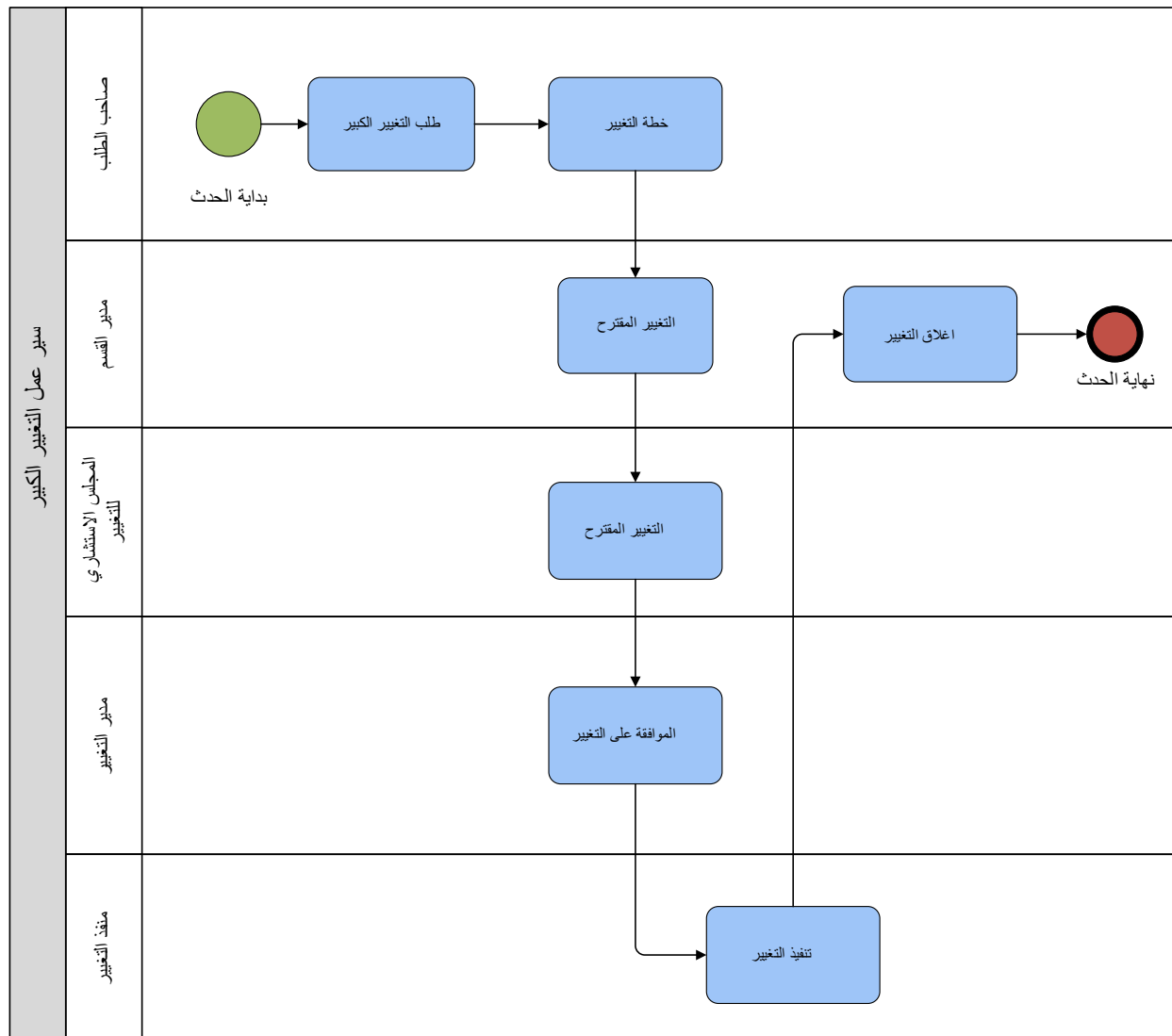
#	اسم اللائحة	الوصف
لا ينطبق		

4.2.3 النماذج

#	رمز النموذج	اسم النموذج	الوصف
1	FRM.521.IT. 1. 2021.V1.0	نموذج طلب التغيير	النموذج الخاص بطلب التغيير



4.2.4 خريطة تدفق العمليات





4.2.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)

مطلّع	مستشار	محاسب	مسؤول	
✓			✓	صاحب الطلب
		✓		مدير القسم / التغيير
			✓	منفذ الطلب
	✓			المجلس الاستشاري للتغيير (CAB)



4.3 اجراء تغيير عاجل (Urgent Change)

#	المسؤول	المهمة	النماذج
1	صاحب الطلب	- يقوم صاحب الطلب بتقديم طلب للتغيير - تحضير وثائق التغيير وتسجيل المعلومات لطلب التغيير	- نموذج طلب التغيير
2	مدير القسم	- الموافقة على طلب التغيير - مراجعة طلب التغيير وتصنيفه ومراجعة الوثائق ذات الصلة بما في ذلك خطة التنفيذ وخطط المخاطر وخطط الاختبار وخطط التراجع / الإصلاح - الموافقة على تنفيذ التغيير - استشارة المجلس الاستشاري للتغيير (CAB) إذا كان التغيير له تأثير على مهام أعمالهم - يقوم بتعيين القسم المختص بالتنفيذ - اعتماد طلب التغيير (RFC) للتنفيذ - يقوم بإشعار المجلس الاستشاري للتغيير (CAB) بالتغييرات الطارئة المعتمدة	- نموذج طلب التغيير
3	منفذ التغيير	- تنفيذ التغيير حسب طلب التغيير (RFC) - تحديث حالة طلب التغيير وإبلاغ المعنيين بذلك - البدء باختبار الطلب على بيئة اختبارية	- نموذج طلب التغيير



#	المسؤول	المهمة	النماذج
		- معالجة التغييرات غير الناجحة حسب خطة التراجع - تسجيل حالة الطلب مكتمل	
4	مدير القسم	- يحدد إذا كان التغيير ناجح أو غير ناجح - التحقق في التغييرات غير الناجحة واقتراح الإجراءات التصحيحية - تحقق من اكتمال سجل التغيير والوثائق ذات الصلة - تقييم ما إذا كان التغيير الطارئ مطلوباً؟ - أغلق طلب التغيير	-

4.3.1 اتفاقيات مستوى الخدمة

#	الطرف الأول	الطرف الثاني	وصف العملية	المستهدف
			لا ينطبق	

4.3.2 اللوائح العامة والقواعد التنفيذية

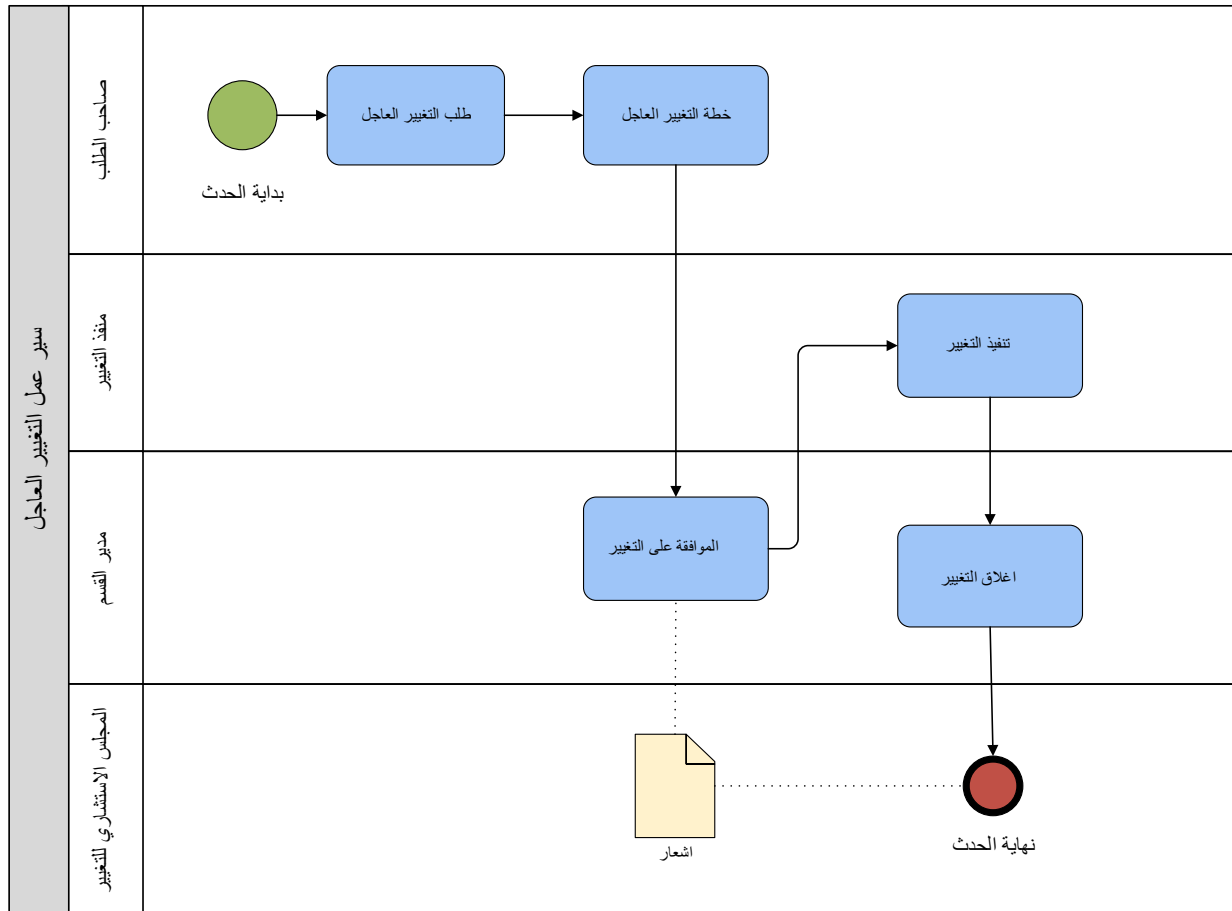
#	اسم اللائحة	الوصف
		لا ينطبق

4.3.3 النماذج

#	رمز النموذج	اسم النموذج	الوصف
1	FRM.521.IT. 1. 2021.V1.0	نموذج طلب التغيير	النموذج الخاص بطلب التغيير



4.3.4 خريطة تدفق العمليات





4.3.5 مصفوفة المسؤوليات (RACI)

مطلّع	مستشار	محاسب	مسؤول	
✓			✓	صاحب الطلب
		✓		مدير القسم / التغيير
			✓	منفذ الطلب
	✓			المجلس الاستشاري للتغيير (CAB)



الملحقات

ملحق أ – النماذج



5 الملحق أ – النماذج

5.3 نموذج طلب التغيير

اسم النموذج	نموذج طلب التغيير
الرمز المرجعي	FRM.521.IT. 1. 2021.V1.0

New Change

• Template	General Template	Workflow	SDGeneral
• ChangeRequester	Choose User	Site	Not associated to any site
• Change Type	----- Choose -----	Group	----- Choose -----
• Category	----- Choose -----	• ChangeOwner	Choose Technician
• Subcategory	----- Choose -----	ChangeManager	Raed A. Almutairi
Item	----- Choose -----	• Impact	----- Choose -----
• Stage	Submission	• Urgency	----- Choose -----
• Status	Requested	• Priority	Normal
• Status Comments	The above stage/status is set as part of 'Change' creation		
• Scheduled Start		Scheduled End	
• Services Affected	Storage and Server Admin section x		
Assets Involved	Search and associate assets here		
• Title			
• Reason For Change	----- Choose -----		
• Description	B I U Roboto 10 A X² [Rich Text Editor]		
Save Cancel			



الملحقات

الملحق ب - مستندات أخرى



6 الملحق ب - مستندات أخرى

لا ينطبق