



جامعة الأمير سّطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

سياسات وعمليات إدارة الأصول وعناصر التهيئة

SMS-PCS- 001	رمز الوثيقة
١.٢	الإصدار
1/15/2023	تاريخ الإصدار
احمد النعيمي	أنشئت بواسطة
د.عبدالعزيز الداغ	وافق عليها
عام <input type="checkbox"/> داخلي <input checked="" type="checkbox"/> محظور <input type="checkbox"/> سرى <input type="checkbox"/>	مستوى الخصوصية
	عدد الصفحات



ضبط التغيير



التاريخ	الإصدار	أنشئ بواسطة	وصف التغيير	الحالة
20-03-2017	1.0	احمد النعيمي - شركة النافذة الدولية	الإصدار الأولي	مسودة
٢٩-٥-٢٠١٧	1.1	عادل الكحلوت - عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	مراجعة	مسودة
٢-١١-٢٠١٧	1.1	غالب العبودي - عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	مراجعة	مسودة
٢٣-١-٢٠١٧	1.1	د. عبد الله عبد العزيز البهدل	اعتماد	نهائي
2023-01-10	1.1	ريان هشام العواد	تعديل	مسودة
2023-01-15	3.0	د. عبدالعزيز الداغ	اعتماد	نهائي





جدول المحتويات

٣	الغاية	١
٣	وثائق مرجعية	٢
٤	سياسة إدارة الأصول وعناصر التهيئة	٣
٥	نشاطات وأعمال عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة	٤
٧	المهام والمسؤوليات	٥
٩	العوامل الرئيسة للنجاح ومؤشرات الأداء القياسية	٦
٩	التدقيق	٧
١١	إدارة وضبط السجلات	٨
١١	إدارة وضبط الوثيقة	٩
١١	الملحقات	١٠

١. الغاية

الهدف من هذه العملية هو تحديد الغاية والنطاق والمبادئ الأساسية والنشاطات الخاصة بعملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة.

تشمل هذه العملية جميع أصول تقنية المعلومات في عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد.

مستخدمي هذه الوثيقة هم جميع موظفي عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد بالإضافة لجميع موظفي المقاولين في العمادة.

٢. وثائق مرجعية

المواصفة القياسية ISO/IEC 20000-1:2011 - البنود ٩.١ و٩.٥

عملية إدارة الحوادث

عملية إدارة التغيير

٣. سياسة إدارة الأصول وعناصر التهيئة

تستخدم عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة للتحكم بأصول تقنية المعلومات اللازمة لتقديم الخدمات، بالإضافة للتأكد من صحة وموثوقية المعلومات المتوفرة عن هذه الأصول وإتاحتها عند الطلب.

تشمل أهداف عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة التالي:

ضمان تحديد عناصر التهيئة وأنواعها وبناء نقطة مرجعية لها وتحديثها خلال دورة حياتها، والتأكد من ضبط التغييرات التي تتم على الأصول.

تحديد جميع الأصول والتحكم بها والتأكد من إدارتها حسب العملية

- تسجيل جميع الأصول وعناصر التهيئة ومراقبتها ورفع التقارير اللازمة عنها وتشمل الإصدارات والمكونات والنقاط المرجعية (baselines) والخصائص (attributes) والعلاقات بينها.
- بناء نظام إدارة الأصول وعناصر التهيئة وتحديثه وإدارته
- توفير المعلومات اللازمة للعمليات التي هي في نطاق نظام إدارة الخدمات

٣.١ النطاق

يشمل نطاق عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة دورة حياة جميع الأصول وعناصر التهيئة في عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد. ويستثنى من هذه العملية الإدارية المالية للأصول حيث سيتم التعامل معها من خلال الإدارة المالية للجامعة. ويقوم مدير الشؤون المالية والإدارية بالعمادة بتوفير المعلومات المطلوبة عن الأصول وعناصر التهيئة.

وسيتم إدارة الأصول وعناصر التهيئة بالتصنيفات المدرجة في وثيقة التصنيفات والمرفقة بهذه الوثيقة والتي تتضمن أيضاً مصدر جميع المعلومات عن كل أصل.

٣.٢ تعريفات

٣.٢.١ عنصر تهيئة Configuration Item

هو أي مكون أو أصل لخدمة يتطلب إدارة لإيصال خدمة تقنية معلومات. ويتم تسجيل معلومات عن كل عنصر تهيئة في سجل تهيئة في نظام إدارة عناصر التهيئة. وتتم المحافظة على عناصر التهيئة على مدار دورة حياتها بواسطة إدارة الأصول وعناصر التهيئة.

٣.٢.٢ نظام إدارة الأصول وعناصر التهيئة Configuration Management System

هو أداة أو مجموعة من الأدوات لدعم إدارة الأصول وعناصر التهيئة، ويشكل جزء من نظام إدارة المعرفة ويحتوي على أدوات لجمع وتخزين وإدارة وتحديث وتحليل وعرض بيانات جميع عناصر التهيئة وعلاقتها ببعضها البعض. وقد يشمل أيضاً على معلومات عن الحوادث والمشاكل والأخطاء المعروفة والتغييرات والإطلاقات.

٣.٢.٣ خط تهيئة مرجعي لعنصر تهيئة Configuration Baseline

هو خط مرجعي لتهيئة معينة تم الاتفاق عليه رسمياً وتتم إدارته من خلال إدارة التغيير. ويستخدم خط التهيئة المرجعي كأساس للإصدارات والإطلاقات والتغييرات المستقبلية.

٣.٢.٤ إدارة الأصول Asset Management

إدارة الأصول هي نشاط شامل أو العملية المسؤولة عن تتبع ورفع تقارير حول قيمة وملكية الأصول على مدار دورة حياتها.

٣.٣ تكامل تطبيق إدارة الأصول وعناصر التهيئة

سيتم استخدام التطبيق Manage Engine Service Desk Plus كأداة رئيسة لإدارة الأصول وعناصر التهيئة. وسيكون أمين عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة هو المسؤول عن إدارة الجزء الخاص من النظام لإدارة الأصول وعناصر التهيئة.

٤. نشاطات وأعمال عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة



٤.١ الإدارة والتخطيط

يتم تحديد تصنيفات الأصول ومستوى عناصر التهيئة الذي سيتم تحديده واعتماده لمراقبة الأصل في خطة عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة (أنظر الملحق (وثيقة التصنيفات))

يقوم مدير عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة بتطوير وتحديث العملية عند الحاجة.

٤.٢ تحديد الأصول وعناصر التهيئة

تتلخص نشاطات تحديد الأصول وعناصر التهيئة في التالي:

1. تحديد تصنيفات الأصول
 - كما تم التحديد أعلاه - فإن مدير عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة يقوم بتحديد الأصول التي سيتم إدارتها من خلال عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة. كما يقوم بتحديد المستوى الذي سيتم اختياره لعناصر التهيئة لإدارتها (أنظر الملحق (وثيقة التصنيفات))
 - يقوم مدير عملية التهيئة بمراجعة مستوى عناصر التهيئة المحدد بشكل دوري (على الأقل مرة في السنة) وذلك للتأكد من اختيار المستوى المناسب. ويقوم بتعديله عند الحاجة (من خلال عملية إدارة التغيير).
 - يقوم أمين عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة بالتأكد منم بناء علاقات الأصول وعناصر التهيئة بعضها ببعض
2. تسمية الأصول وعناصر التهيئة
 - يقوم أمين عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة بإنشاء آلية تسمية للأصول وعناصر التهيئة واعتمادها لتسمية كل الأصول وعناصر التهيئة الخاضعة لإدارة عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة.
3. وسم الأصول الحسية بوسم مميز لها وبنظام تسمية محدد
 - يقوم أمين عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة بوسم الأصول الحسية (كالخوادم وأجهزة الشبكة والتخزين...إلخ) باستخدام آلية التسمية المعتمدة.
4. تحديد خصائص الأصول وعناصر التهيئة
5. علاقات الأصول وعناصر التهيئة بعضها ببعض
6. أنواع عناصر التهيئة
7. تحديد خزائن وسائل الحفظ (Media Library) ويتم منح صلاحيات الوصول لكلا النوعين التاليين من خلال أمين العملية:
 - تحفظ النسخ الإلكترونية لجميع الوسائط في بوابة الوثائق والسجلات .
 - وتحفظ النسخ الأصلية لجميع الوسائط في مكتب مدير عملية الأصول وعناصر التهيئة.
8. تحديد خطوط التهيئة المرجعية (CI Baselines)



٤.٣ ضبط الأصول وعناصر التهيئة

سيتم استخدام التطبيق Manage Engine Service Desk Plus كأداة الرئيسة لإدارة الأصول وعناصر التهيئة. وسيكون أمين عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة هو المسؤول عن إدارة الجزء الخاص من النظام لإدارة الأصول وعناصر التهيئة.

٤.٤ مراقبة حالات الأصول وعناصر التهيئة

سيتم استخدام التطبيق Manage Engine Service Desk Plus الأداة الرئيسة لإدارة الأصول وعناصر التهيئة. وسيكون أمين عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة هو المسؤول عن إدارة الجزء الخاص من النظام لإدارة الأصول وعناصر التهيئة.

٤.٥ التحقق والتدقيق

سيتم استخدام التطبيق Manage Engine Service Desk Plus الأداة الرئيسة لإدارة الأصول وعناصر التهيئة. وسيكون أمين عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة هو المسؤول عن إدارة الجزء الخاص من النظام لإدارة الأصول وعناصر التهيئة.

٥. المهام والمسؤوليات

٥.١ مدير العملية

تتلخص مهام مدير العملية بالتالي:

- بشكل عام فهو يدير جميع النشاطات التي شملها نطاق إدارة الأصول بما في ذلك التنسيق مع مختلف الأدوار والمعنيين في نظام إدارة الخدمات
- مسؤول عن تصميم وتحديث وصيانة وتعديل عملية إدارة الأصول
- تصميم السياسات والإجراءات اللازمة وتعديلها عند الحاجة بما يدعم إدارة الأصول ويوافق ويكامل العملية مع الأهداف الرئيسة لنظام إدارة الخدمات
- مسؤول عن تحديد فرص التحسين في العملية
- الإشراف على المهام المنفذة من قبل أمين العملية وتوجيهه عند الحاجة

٥.٢ أمين العملية

تتلخص مهام أمين العملية بالتالي:

- التخطيط وإدارة الأدوات التي تدعم عملية إدارة الأصول



- مسؤول عن إنشاء قواعد بيانات للأصول (Configuration Management System) يتم الاحتفاظ فيها بجميع بيانات الأصول بما في ذلك اسمها ورقمها المحدد ونوعها وحالتها والعلاقات التي تربطها بالأصول الأخرى... إلخ.
- مسؤول عن توفير المعلومات عن الأصول لعمليات نظام إدارة الخدمات الأخرى عند الحاجة
- مسؤول عن وضع اصطلاحات لتسمية الأصول وعن ضمان الالتزام بها
- مسؤول عن تنفيذ حصر الأصول وتصنيفها وتحديد العلاقات بينها
- مسؤول عن توفير المعلومات المالية عن كل أصل
- مسؤول عن استلام وسحب وتحديد الأصول
- مسؤول عن تحديث معلومات وبيانات الأصول بشكل يضمن توفير معلومات صحيحة في الوقت المطلوب
- مسؤول عن عقد وعمل تدقيق دوري وأني عن الأصول لمطابقة بياناتها الفعلية مع ما يتم الاحتفاظ في قواعد بيانات الأصول (CMS)

6. العوامل الرئيسة للنجاح ومؤشرات الأداء القياسية

مؤشرات الأداء القياسية (التقارير)	عامل النجاح الأساسي
<ul style="list-style-type: none"> عدد الحوادث الناتجة عن معلومات خاطئة تم توفيرها من عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة عدد التغييرات الفاشلة نتيجة معلومات خاطئة تم توفيرها من عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة عدد سجلات الأصول غير المكتملة 	تقوم العملية بتوفير الدعم المطلوبة لعمليات نظام إدارة الخدمات
<ul style="list-style-type: none"> عدد حالات غير المطابقة - نتائج عملية التدقيق عدد ونسبة الأصول التي لم يتم إدارتها من خلال نظام إدارة الأصول وعناصر التهيئة عدد ونسبة السجلات بمعلومات خاطئة أو غير محدثة عدد ونسبة الأصول التي لا ترتبط بأصول أخرى 	توفير نظام إدارة أصول وعناصر تهيئة كامل وصحيح

7. التدقيق

لضمان تطبيق عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة بشكل مناسب ومتسق لا بد من عمل زيارات تدقيق حسب الخطة الشاملة للتدقيق في عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد. وهذه الزيارات يجب أن تشمل التدقيق على النقاط التالية:

- يتم تحديد وتعريف تصنيف جميع الأصول وعناصر التهيئة
- يتم تسجيل المعلومات التالية عن كل أصل وعنصر تهيئة:
 - رقم مميز
 - الوصف



- الحالة
- العلاقة بالأصول وعناصر التهيئة الأخرى
- الإصدار (إن كان نوع الأصل تطبيق أو برنامج)
- الموقع
- التصنيف
- يتم ربط الحوادث والمشاكل بالأصل أو عنصر التهيئة
- يتم تسجيل وإدارة جميع الأصول وعناصر التهيئة
- يتم تحديث معلومات الأصل أو عنصر التهيئة في وقت مناسب (لا يطول فيؤثر على العمليات الأخرى كعملية إدارة الحوادث أو إدارة التغيير)
- جميع التغييرات التي تمت على الأصول يتم حصرها وتوثيقها
- يتم توثيق خط أولي (Baseline) عن كل الأصول بأهمية حرج أو عالي أو متوسط) حسب وثيقة BIA المعتمدة. ويتم توفير معلومات عن هذه الحالة عن الطلب.
- جميع النسخ الأصلية المعتمدة عن كل أصل من نوع تطبيق أو نظام أو برنامج يتم الاحتفاظ بها في مكان لا يسمح بالوصول له إلا للمخولين
- يتم توفير معلومات مالية عن كل أصل من خلال عملية إدارة التمويل والمحاسبة.

٨. إدارة وضبط السجلات

السجل	موقع الحفظ	المسؤول عن حفظ الوثيقة	الضبط والتحكم	مدة الاحتفاظ بالوثيقة
سجلات الأصول وعناصر التهيئة	نظام إدارة الأصول وعناصر التهيئة ServiceDesk Plus	أمين العملية	مدير وأمين العملية هما المسؤولين الوحيدين والمخولين عن إضافة أو تعديل أو حذف أي من السجلات	٥ سنوات
تقارير عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة	نظام إدارة الأصول وعناصر التهيئة ServiceDesk Plus	أمين العملية	أمين العملية هو المسؤول عن إعطاء الصلاحيات الضرورية للاطلاع على التقارير	٥ سنوات

٩. إدارة وضبط الوثيقة

يبدأ سريان هذه الوثيقة اعتباراً من تاريخ ٢٠١٧/١١/١.

مالك هذه الوثيقة هو مدير عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة، وهو مسؤول أن يراجع ويدقق ويحدّث - إن لزم - هذه الوثيقة على الأقل مرة في السنة.

١٠. الملحقات

وثيقة التصنيفات

عميد عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد

د.عبدالعزيز عبدالله الداعج