



جامعة الأمير سّطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

سياسات وعمليات إدارة التغيير

SMS-PCS- 05		رمز الوثيقة
3.0		الإصدار
1/20/2023		تاريخ الإصدار
احمد النعيمي	مستشار نظام إدارة الخدمات	أنشئت بواسطة
د.عبدالعزيز الداغ	عميد تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	وافق عليها
عام <input type="checkbox"/> داخلي <input checked="" type="checkbox"/> محظور <input type="checkbox"/> سرّي <input type="checkbox"/>		مستوى الخصوصية
		عدد الصفحات





ضبط التغيير

التاريخ	الإصدار	أنشئ بواسطة	وصف التغيير	الحالة
٢٠١٧-٤-٩	١.٠	احمد النعيمي - شركة النافذة الدولية	الإصدار الأولي	مسودة
٢٠١٧-٥-٧	١.٠	فهد المطيري - عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	مراجعة	مسودة
٢٠١٧-٥-٣١	١.١	احمد النعيمي - شركة النافذة الدولية	إضافة مخطط سير العمل كملحق وتحديد جديد لانواع التغيير	مسودة
٢٠١٧-٦-١	٢.٠	عادل الكحلوت - عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	مراجعة	مسودة
٢٠١٧-١١-٢	٢.٠	فهد المطيري - عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد	مراجعة	مسودة
٢٠١٧-١١-١٥	٢.٠	د.عبد الله عبد العزيز البهدل	اعتماد	نهائي
2023-01-18	3.0	ريان هشام العواد	تعديل	مسودة
2023-01-20	3.0	د.عبدالعزیز الداعج	اعتماد	نهائي



جدول المحتويات

٣	١. الغاية.....
٣	٢. وثائق مرجعية
٤	٣. نشاطات وسير عمل عملية إدارة التغيير
٨	٤. سياسة إدارة عملية التغيير
١١	٥. المسؤوليات والمهام
١٣	6. العوامل الرئيسة للنجاح ومؤشرات الأداء القياسية
١٤	٧. التدقيق
١٥	8. إدارة وضبط السجلات
١٥	٩. إدارة وضبط الوثيقة
١٦	١٠. الملاحق:

١. الغاية

الهدف من هذه الوثيقة هو تحديد الغاية والنطاق والأهداف والنشاطات الخاصة بعملية إدارة التغيير.

تطبق عملية إدارة التغيير على كامل نطاق نظام إدارة الخدمات.

مستخدمي هذه الوثيقة هم جميع موظفي عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد.

٢. وثائق مرجعية

- المواصفة القياسية - ISO/IEC 20000-1:2011 البنود ٤.٣.٢.d و ٥.١ و ٥.٢ و ٥.٣ و ٥.٤ و ٦.١ و ٦.٢ و ٦.٣.٢ و ٦.٤ و ٦.٥ و ٦.٦.٣ و ٧.١ و ٧.٢ و ٨.٢ و ٩.١ و ٩.١.g و ٩.٢ و ٩.٣
- عملية إدارة الحوادث
- عملية إدارة تلبية الطلبات

- عملية إدارة المشاكل
- عملية إدارة النشر والإطلاق
- عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة
- عملية إدارة الإتاحة
- عملية إدارة السعة
- عملية إدارة حماية المعلومات

٣. نشاطات وسير عمل عملية إدارة التغيير

١.١ التغيير القياسي (Standard Change)

١.١.١ إنشاء طلب التغيير

يتم إنشاء طلب التغيير من خلال بوابة الخدمات الخاصة بالعمادة على الرابط

<https://itservices.psau.edu/>

وبالإجراء الذي تم تعريفه لكل خدمة من الخدمات المقدمة.

١.١.٢ تنفيذ التغيير

يتم التعامل وتنفيذ هذا النوع من أنواع طلبات التغيير من خلال عملية تلبية الطلبات. ويكون مدير عملية إدارة الطلبات هو المسؤول عن إدارة هذا النوع من طلبات التغيير.

١.١.٣ مراجعة وإغلاق التغيير

يقوم مدير عملية إدارة الطلبات بمراجعة جميع طلبات التغيير القياسية وإغلاقها بعد التأكد (بالرجوع لطلاب التغيير) من تنفيذ التغيير. ولا يتم إغلاق طلب التغيير القياسي إلا عند اكتمال تنفيذ التغيير.

١.٢ التغيير الاعتيادي (Normal Change)

١.٢.١ إنشاء طلب التغيير

من الممكن أن يقوم أي من الجهات التالي بطلب التغيير:

- منسقي الإدارات في الجامعة.
- أحد موظفي عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد

يتم إنشاء طلب التغيير فقط من خلال بوابة الخدمات الخاصة بالعمادة على الرابط

<https://ithelp.psau.edu.sa/Changes.cc>

ويتم الالتزام عند طلب التغيير بالنموذج القياسي الذي يقوم مدير عملية إدارة التغيير بتوفيره لجميع القنوات المتاحة لطلب التغيير.

يتم إدارة جميع طلبات التغيير من خلال نظام إدارة الخدمات ManageEngine Service Desk Plus.

1.2.2. مراجعة طلب التغيير

فور استلام طلب التغيير يقوم مدير عملية إدارة التغيير بمراجعة طلب التغيير للتأكد من توفر جميع المعلومات الأساسية والضرورية لتنفيذ الخطوة التالية (تقييم التغيير)، والرجوع - عند الحاجة - لطالب التغيير لاستكمال المعلومات. كما يقوم مدير عملية إدارة التغيير بالتأكد من صحة طلبات التغيير وأنها حقيقية ولا تتبع لعملية أخرى: كعملية إدارة الحوادث أو عملية إدارة تلبية الطلبات.

1.2.3. تقييم وتصنيف طلب التغيير

يقوم مدير عملية إدارة التغيير بتصنيف طلبات التغيير (حسب سياسة إدارة التغيير). وذلك يشمل طلبات التغيير التي لها تأثير عالي وحرص على خدمات وأصول تقنية المعلومات والتي تلزم إدارتها من خلال عملية "إدارة تصميم وانتقال الخدمات الجديدة أو المعدلة".

ويقوم مدير عملية إدارة التغيير بالتنسيق مع جميع المعنيين لتنفيذ جميع أنشطة تقييم طلبات التغيير الاعتيادية، وتشمل هذه النشاطات:

- تقييم طلب التغيير - من جهة الأثر والضرورة والمخاطر والعائد من التغيير وأثره التقني ... إلخ.
- تحديد الأولوية والأهمية
- التخطيط لطلب التغيير
- تقييم الخطط العلاجية للتغيير - في حال عدم نجاح التغيير
- التنسيق مع العمليات الأخرى في نظام إدارة الخدمات لتوفير المعلومات الضرورية لتقييم وتنفيذ التغيير، ومنها:

○ إدارة الحوادث

○ إدارة المشاكل

○ إدارة تلبية الطلبات

○ إدارة أمن المعلومات

○ إدارة الإتاحة واستمرارية الخدمات

○ إدارة السعة

○ إدارة النشر والإطلاق

١.٢.٤. السماح والموافقة ببناء واختبار التغيير

تقوم الهيئة الاستشارية للتغيير بتحديد الشخص/الإدارة المسؤولة عن بناء واختبار التغيير وتقوم بمنح الموافقة على بناء واختبار التغيير. تتم عملية البناء والاختبار من خلال عملية تصميم وانتقال الخدمات الجديدة أو المعدلة وحسب سياستها. حيث يقوم مدير عملية تصميم وانتقال الخدمات الجديدة أو المعدلة بتنفيذ التصميم والبناء والاختبار وفقاً للعملية المعتمدة.

ويقوم مدير عملية إدارة التغيير بمراجعة وتسجيل جميع طلبات التغيير المرفوضة على النظام المعتمد مع ذكر سبب الرفض وإعلام طالب التغيير بالرفض.

ويكون المسؤول عن - حسب مستوى المخاطر- السماح والموافقة على بناء واختبار التغيير الاعتيادي حسب المصفوفة التالية:

نوع التغيير الاعتيادي	مستوى الخطر	المسؤول عن الموافقة
صغير - Minor	منخفض	مدير عملية إدارة التغيير
هام - Significant	متوسط	العميد بعد مراجعة مقترحات الهيئة
كبير - Major	عالي	العميد بعد مراجعة مقترحات الهيئة

وفي حال تفويض الصلاحية بالموافقة على بناء وتغيير الطلب الاعتيادي فلا بد من الأخذ بعين الاعتبار أثر التغيير، ولا بد من التفويض مع موافقة عميد تقنية المعلومات والتعليم عن بعد.

١.٢.٥. تنسيق أعمال ونشاطات بناء واختبار التغيير

يقوم مدير عملية إدارة التغيير بتنسيق جميع الأعمال والنشاطات الخاصة ببناء واختبار التغييرات التي لا تقع تحت إدارة عملية إدارة النشر والإطلاق. أما فيما يخص التغييرات التي تقع تحت إدارة عملية إدارة النشر والإطلاق فإن مدير عملية التغيير مسؤول عنها بالتنسيق مع مدير عملية إدارة النشر والإطلاق.

١.٢.٦. السماح والموافقة على نشر التغيير

يقوم مدير عملية إدارة التغيير باستلام نتائج عمليات بناء واختبار التغيير، ويقوم بالتنسيق مع الهيئة الاستشارية للتغيير لأخذ القرار بناءً على نتائج الاختبار إما برفض التغيير أو الموافقة على نشره.

وفي حال تم رفض التغيير فإن مدير عملية إدارة التغيير يقوم بتسجيل سبب الرفض وإغلاق الطلب مع إعلام طالب التغيير.

١.٢.٧. تنسيق أعمال ونشاطات نشر التغيير

يتم نشر التغييرات من خلال عملية إدارة النشر والإطلاق. ويقوم مدير عملية التغيير بجدولة عمليات النشر بالتنسيق مع جميع الأطراف المعنية (وتشمل الهيئة الاستشارية ومدراء عمليات نظام إدارة الخدمات وملوك الخدمات). وتكون هذه الجدولة هي المرجعية الأساس لتخطيط عمليات النشر والإطلاق.

يقوم الشخص/الإدارة المسؤولة عن بناء واختبار وإطلاق التغيير بتصميم خطة علاجية في حال فشل نشر التغيير - ويتم إدراج هذه الخطة في خطة الانتقال. ويقوم مدير عملية إدارة التغيير بالتأكد من وجود خطة علاجية موثقة معتمدة من الهيئة الاستشارية للتغيير لكل تغيير تم الموافقة على نشره.

ويقوم مدير عملية إدارة التغيير (بالرجوع لعملية الإطلاق والنشر) باستلام نتائج عملية النشر الخاصة بالتغييرات، ويتم مراجعة وتحليل جميع الحالات الفاشلة للتغيير ومحاولة استخراج الدروس من هذه الحالات والاستفادة منها لتفادي الفشل في التغييرات المستقبلية. ويقوم مدير عملية إدارة التغيير بتوثيق هذه المراجعة والتحليل في سجلات التغييرات.

يقوم مدير عملية إدارة التغيير بالتنسيق مع مدير عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة للتأكد من توثيق جميع التغييرات التي تمت على الأصول وعناصر التهيئة وتسجيلها في نظام إدارة الأصول وعناصر التهيئة.

١.٢.٨. مراجعة وإغلاق طلب التغيير

يقوم مدير عملية إدارة التغيير بتقييم عملية تنفيذ التغيير وذلك باستلام نتائج تنفيذ التغيير من عملية إدارة النشر والإطلاق، ويقوم بتعبئة نموذج "المراجعة النهائية للتغيير" (Post Implementation Review).

فور الانتهاء من إجراء "المراجعة النهائية للتغيير" يقوم مدير عملية إدارة التغيير بإغلاق سجل التغيير وإعلام طالب التغيير والمعنيين.

١.٣. التغيير الطارئ

يقوم مدير عملية إدارة التغيير بتصنيف طلبات التغيير الطارئة بالتنسيق مع عميد تقنية المعلومات والتعليم عن بعد وتحديد التالي:

- نوع الاختبارات التي لا بد من القيام بها قبل الموافقة (أو رفض) على نشر التغيير

- أولوية التغيير
- وقت تنفيذ ونشر التغيير
- مخاطر التغيير ومستواها
- أعضاء الهيئة الاستشارية للتغيير الطارئ ECAB

ولا بد عند إدارة التغيير الطارئ من الالتزام بالتالي:

- إنشاء سجل لطلب التغيير وتسجيل جميع الأعمال والنشاطات التي تمت على التغيير مع تعديل حالة الطلب.
- الالتزام بالاختبارات التي تم تحديدها قبل الموافقة على نشر التغيير
- موافقة الهيئة الاستشارية للتغيير الطارئ قبل نشر التغيير

٤. سياسة إدارة عملية التغيير

١.٤ نطاق عملية إدارة التغيير

يخضع لإدارة عملية إدارة التغيير التالي:

- جميع خدمات عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد
- جميع الأصول وعناصر التهيئة ذات التصنيف "الحرج" و"العالي" و"المتوسط"
- نظام إدارة الخدمات - ويشمل جميع الوثائق والعمليات والإجراءات وأوامر العمل والسياسات
- جميع وثائق عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد
- جميع التقنيات المستخدمة في عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد
- جميع أنظمة وتطبيقات عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد

وتهدف عملية إدارة التغيير للتالي:

- التأكد من أن جميع التغييرات قد تم توثيقها وتقييمها وتصنيفها وتحديد أولويتها واختبارها والموافقة عليها والتخطيط لنشرها
- التأكد من توثيق جميع التغييرات التي تمت على الأصول وعناصر التهيئة

١.٥ إنشاء طلب التغيير

يحق فقط لمنسقي الإدارات الجامعة بإنشاء طلب تغيير. او موظفي عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد.

١.٦ التغييرات غير المصرح بها

لا تقبل عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد بأي تغيير لم يتم الموافقة عليه. ويقوم مدير عملية إدارة التغيير برفع تقرير لعميد تقنية المعلومات والتعليم عن بعد بجميع التغييرات غير المصرح بها والتي تم ضبطها لعمل الإجراء الازم.

١.٧ إيقاف خدمة أو أصل أو عنصر تهيئة

يتم التعامل مع إيقاف أي خدمة أو أصل أو عنصر تهيئة على أنه "تغيير" ويخضع لعملية إدارة التغيير.

١.٨ إرشادات لعملية إدارة التغيير

يتم تحديد التغييرات التي لا بد من إدارتها من خلال عملية إدارة تصميم وانتقال الخدمات الجديدة والمعدلة للتغييرات التي تشتم الأصول ذوات التصنيف "الرجح" و"العالي" و"المتوسط".

١.٩ التعامل طلبات التغيير

يكون مدير عملية إدارة التغيير مسؤول عن التالي:

- تحديد وتنسيق أوقات بناء واختبار ونشر التغييرات
- ربط طلبات التغيير الخاصة بخدمة / أصل واحد بعضها ببعض
- التأكد والتحقق من نشر التغييرات حسب وصف طلبات التغيير والخطط المعتمدة
- مراجعة التغييرات بشكل دوري لتحديد فيما إن كان هناك نسق محدد للطلبات ولمحاولة إيجاد فرص للتحسن سواءاً لعملية إدارة التغيير أو للخدمات أو مكوناتها
- التأكد من وجود خطط علاجية في حال فشل التغيير، والتأكد من تطبيقها في حال فشل التغيير
- تحديد وتوثيق واعتماد ونشر وصف التغيير الطارئ
- تحديد وتوثيق واعتماد ونشر وصف التغيير الاعتيادي وأنواعه الفرعية (صغير / هام / كبير)

١.١٠ توثيق طلبات التغيير

لا بد أن يتم توثيق جميع طلبات التغييرات من خلال استخدام نموذج طلب التغيير المعتمد (أنظر الملحق "طلب التغيير"). وسيتم رفض أي طلب تغيير لا يتم من خلال نموذج طلب التغيير المعتمد. ولا بد عند رفع طلب التغيير أن يتم تعبئة الحقول الإلزامية التالية:

- رقم مميز للطلب
- وقت وتاريخ الطلب
- معلومات طالب التغيير: الاسم - الجهة - الهاتف/التحوية - البريد الإلكتروني
- وصف التغيير
- الخدمة / الأصول المتأثرة بالتغيير
- اعتماد وموافقة المعنيين

ولا بد عن إغلاق الطلب من توافر المعلومات التالية:

- حالة الطلب عند الإغلاق.
 - اعتماد الموافقة على البناء والاختبار
 - تقرير نتائج البناء والاختبار
 - محضر مراجعة نتائج البناء والاختبار
 - سبب رفض نشر الطلب - في حالة الرفض
 - اعتماد الموافقة على النشر
 - خطة النشر والإطلاق المرتبط بالتغيير - إن وجدت
 - تقرير نتائج النشر
 - محضر "المراجعة النهائية للتغيير"
- ولا بد عند تحديث أي حقل من حقول طلب التغيير (وعلى وجه الخصوص حالة الطلب) من إعلام المعنيين.

1.1. الهيئة الاستشارية للتغيير والتغيير الطارئ

للهيئة الاستشارية للتغيير الخصائص التالية:

- يرأس الهيئة مدير عملية إدارة التغيير

- تجتمع الهيئة بشكل دوري كل أسبوعين ويقوم مدير عملية إدارة التغيير بتحديد موعد الاجتماع الخارج عن جدولة الاجتماعات الدوري عند الحاجة.
- يتم تعيين أعضاء الهيئة الدائمين من قبل عميد عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد.
- عند الحاجة، يتم تعيين واستدعاء أعضاء مؤقتين للهيئة. ويتم تحديدهم حسب الحاجة.
- تقوم الهيئة بتحديد خطط بناء واختبار ونشر التغييرات، ونكون مسؤولة عن التواصل مع جميع المعنيين وتوفير المعلومات اللازمة عن الخطط.

أما الهيئة الاستشارية للتغيير الطارئ، فهي حالة مخصصة من الهيئة الاستشارية للتغيير يترأسها أيضاً مدير عملية إدارة التغيير، ويقوم بتعيين أعضائها عميد تقنية المعلومات والتعليم عن بعد.

١.١٢. أنواع طلبات التغيير وجهات الاعتماد

في الجدول التالي أنواع طلبات التغيير مع جهات اعتمادها:

نوع الطلب الرئيس	نوع الطلب الفرعي	الوصف	جهة الاعتماد
قياسي Standard	-	تغيير مرتبط بتنفيذ خدمة معرفة في كتالوج خدمات تقنية المعلومات.	مدير عملية إدارة تلبية الطلبات
اعتيادي Normal	صغير Minor	أصول ذات تصنيف "متوسط"	مدير عملية إدارة التغيير
	هام Major	أصول ذات تصنيف "عالي"	العميد بعد مراجعة مقترحات الهيئة
	كبير Significant	أصول ذات تصنيف "حرج"	العميد بعد مراجعة مقترحات الهيئة
طارئ Emergency	-	تغيير مرتبط بحادث أو مشكلة بأولوية "أ"	العميد بعد مراجعة مقترحات هيئة التغيير الطارئ

٥. المسؤوليات والمهام

٥.١. مدير عملية إدارة التغيير

- من أهم العناصر لنجاح عملية إدارة التغيير هو تعيين مدير لهذه العملية يقوم بالمهام التالية:
- بشكل عام فهو يدير جميع النشاطات التي شملها نطاق إدارة التغيير بما في ذلك التنسيق مع مختلف الأدوار والمعنيين في نظام إدارة الخدمات

- مسؤول عن تصميم وتحديث وصيانة وتعديل عملية إدارة التغيير
- تصميم السياسات والإجراءات اللازمة وتعديلها عند الحاجة بما يدعم إدارة التغيير ويوافق ويكامل العملية مع الأهداف الرئيسية لنظام إدارة الخدمات
- التخطيط وإدارة الأدوات التي تدعم عملية إدارة التغيير
- مسؤول عن إنشاء الهيئة الاستشارية للتغيير (Change Advisory Board) وتحديد الهيكل الخاص بها بالتنسيق مع عميد تقنية المعلومات والتعليم عن بعد
- يرأس اجتماعات هيئة التغيير ويكون مسؤول عن جدولة وتنسيق اجتماعات الهيئة وإعداد محاضر الاجتماعات
- مسؤول عن استلام وإدارة طلبات التغيير ومراجعتها وتصنيفها حسب الأولوية
- مسؤول عن تعيين التغييرات إلى المعنيين لفحصها واختبارها بهدف دعم قرارات الهيئة
- نشر قرارات الهيئة فيما يخص التغييرات المطلوبة وضمان اطلاع المعنيين
- العمل عن كثب مع عملية الإصدار والنشر (Release & Deployment) للتأكد من نتائج تطبيق التغييرات
- تحديد جدول ومواعيد التغييرات بالتنسيق مع مدير عملية إدارة النشر والإطلاق
- مسؤول عن تصميم ورفع التقارير الدورية والآنية عن التغيير
- مسؤول عن توفير الأدوات الضرورية لإدارة التغيير
- مسؤول عن تحديد فرص التحسين في العملية

٥.٢. مصفوفة مسؤوليات الجهات المعنية بتنفيذ العملية باستخدام مفهوم (RACI)

في الجدول التالي سيتم تحديد المهام لهذه العملية وتعيين الواجبات لكل جهة معنية ومسؤولة في هذه العملية.

المسؤول (Responsible) - R

وهو المسؤول عن تنفيذ المهمة (من الممكن تعيين المسؤولية لأكثر من شخص).

المحاسب (Accountable) - A

وهو الشخص المحاسب عن تنفيذ المهمة على الوجه المطلوب (لا يجوز إسناد هذه المسؤولية لأكثر من شخص).

المستشار (Consulted) - C

وهو الذي يتم استشارته لتنفيذ المهمة.

معلّم (Informed) - I

وهو الذي يتم إعلامهم بتنفيذ المهمات.

المحقق (Verifies) - V

وهو الذي يقوم بالتحقق من تنفيذ المهمة على الوجه المطلوب.

المعتمد (Signs) - S

وهو الشخص الذي يقوم باعتماد المهام.

#	المهمة	مدير العملية	مدير عملية النشر	CAB/ECAB	العميد
١	تسجيل طلبات التغيير	A/R	-	I	I
٢	مراجعة طلبات التغيير والتأكد من توفر جميع	A/R	-	-	-
٣	تصنيف طلبات التغيير	A/R	-	C	C
4	تحديد الجهة المعنية لتنفي البناء والاختبار	A/R	-	R	C
5	الموافقة/الرفض على بناء واختبار التغيير	A/R	C	R	C
6	الموافقة على نشر التغيير	C	C	A/R	R/C
7	تنفيذ اجراء "المراجعة النهائية للتغيير"	A/R	-	I	I
8	إغلاق طلبات التغيير وإعلام المعنيين	A/R	-	I	I

٦. العوامل الرئيسية للنجاح ومؤشرات الأداء القياسية

مؤشرات الأداء القياسية (التقارير)	عامل النجاح الأساسي
<ul style="list-style-type: none"> عدد التغييرات التي تطلبت تطبيق الخطة العلاجية (التغييرات الفاشلة) عدد التغييرات التي تسبب بحوادث أو مشاكل نسبة التغييرات التي تصنيفها بشكل ناجح نسبة التغييرات التي تحديدها أولويتها بشكل ناجح 	تطبيق وتنفيذ التغييرات بنجاح وحسب حاجة الجامعة

<ul style="list-style-type: none"> • نسبة رضا منشئي طلبات التغيير • عدد التغييرات التي تم من خلال عملية إدارة التغيير (كرقم عام) • عدد التغييرات غير المصرح بها أو التي لم يتم إدارتها من خلال عملية إدارة التغيير 	<p>استخدام عملية إدارة التغيير لإدارة التغييرات</p>
---	---

٧. التدقيق

لضمان تطبيق عملية إدارة التغيير 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:

- هناك سياسة لعملية إدارة التغيير يتم فيها تحديد التغييرات التي يتم إدارتها من خلال عمليات إدارة تصميم وانتقال الخدمة الجديدة أو المعدلة، وتشمل نطاق عملية إدارة التغيير والأصول وعناصر التهيئة الخاضعة للسياسة، وتشمل سياسة لإدارة إيقاف الخدمات والأصول وعناصر التهيئة
- يتم تسجيل جميع طلبات التغيير
- يتم إدارة جميع التغييرات من خلال عملية إدارة التغيير
- جميع التغييرات يتم تصنيفها وتحديد أولويتها
- جميع التغييرات يتم بناؤها واختبارها قبل نشرها
- جميع التغييرات يتم مراجعة تقارير بنائها واختبارها قبل الموافقة على نشرها
- جميع التغييرات التي تم نشرها تم الموافقة عليها
- تم تعريف أنواع التغيير واعتمادها ونشرها
- يتم إدراج نطاق لطلب التغيير في جميع طلبات التغيير
- يتم تحديث جميع الأصول وعناصر التهيئة التي تم عليها أي تغيير وتوثيق التغيير في نظام إدارة الأصول وعناصر التهيئة
- يتم عمل مراجعة نهائية للتغيير لكل التغييرات
- يتم مراجعة فعالية عملية إدارة التغيير وتحديث التقارير ومؤشرات الأداء القياسية لموافقة مستوى نضج العملية

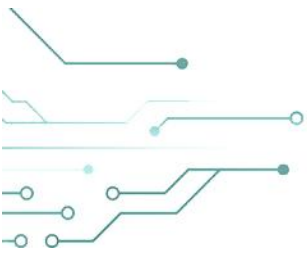
- يتم عمل تدقيق ومراجعة للخدمات والأصول وعناصر التهيئة الخاضعة لعملية إدارة التغيير لضبط أي تغيير غير مصرح به، ويتم رفع تقارير للمعنيين بحالات عدم المطابقة.

٨. إدارة وضبط السجلات

السجل	موقع الحفظ	المسؤول عن حفظ الوثيقة	الضبط والتحكم	مدة الاحتفاظ بالوثيقة
طلبات التغيير	نظام إدارة الحوادث Manage Engine SDP	مدير عملية إدارة التغيير	يسمح فقط لمدير عملية إدارة التغيير بتعديل سجلات الطلبات	٥ سنوات
محاضر اجتماع الهيئة	النسخة الالكترونية (الموقع الالكتروني لحفظ الوثائق) النسخة الورقية (خزنة مكتب مدير الشؤون المالية والإدارية)	مدير البوابة	يسمح فقط لمدير عملية إدارة التغيير بتعديل المحاضر	٥ سنوات
جدولة اجتماعات الهيئة	النسخة الالكترونية (الموقع الالكتروني لحفظ الوثائق) النسخة الورقية (خزنة مكتب مدير الشؤون المالية والإدارية)	مدير البوابة	يسمح فقط لمدير عملية إدارة التغيير بالتعديل	٥ سنوات

٩. إدارة وضبط الوثيقة

يبدأ سريان هذه الوثيقة اعتباراً من تاريخ 20/1/2023



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

١٠. الملاحق:

نموذج طلب التغيير (يوجد نسخة إلكترونية في نظام Manage Engine)

مخطط سير العمل الخاص بطلبات التغيير.

عميد عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد

د. عبدالعزيز عبدالله الداعج