جامعـــة الأمـيـــر سـطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

عملية إدارة الحوادث

رمز الوثيقة	SMS-PCS- 002	
الإصدار	٤,٠	
تاريخ الإصدار	7/27/2025	
أنشئت بواسطة	مستشار نظام إدارة الخدمات	احمد النعيمي
وافق عليها	مدير عام الإدارة العامة لتقنية المعلومات	ا. وليد محمد السليطين
مستوى الخصوصية	☐ عام ☒ داخلي ☐ محظور ☐ سري	
عدد الصفحات	٢٧	

جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
١٤٣٠ ٢٠٠٩
الإدارة العامة لتقنية المعلومات
General Administration of IT

ضبط التغيير

التاريخ	الإصدار	أنشئ بواسطة	وصف التغيير	الحالة
٢٠١٧-١-٣٠	١,٠	احمد النعيمي – شركة النافذة الدولية	الإصدار الأولي	مسودة
٢٠١٧-٢-١٢	١,٠	عادل الكحلوت – جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز	مراجعة	مسودة
٢٠١٧-٢-١٣	١,٠	د. عبد الله البهدل- جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز	مراجعة	مسودة
٢٠١٧-٢-١٤	١,٠	فيصل العنزي – جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز	مراجعة	مسودة
٢٠١٧-٢-٢٢	٢,٠	احمد النعيمي – شركة النافذة الدولية	تطبيق التعديلات والإجابة على الملاحظات	مسودة
٢٠٢٣-٠١-١٥	٣,٠	ريان العواد – جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز	تعديل	مسودة
٢٠٢٣-٠١-١٧	٣,٠	د. عبد العزيز الداعج	اعتماد	نهائي
٢٠٢٥-٠٧-٢٧	٤,٠	سناء الهويشل – جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز	تعديل	مسودة
٢٠٢٥-٠٧-٢٨	٤,٠	فيصل العنزي – جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز	مراجعة	مسودة
٢٠٢٥-٠٧-٢٨	٤,٠	ا. وليد محمد السليطين	اعتماد	نهائي

جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

جدول المحتويات

١. غاية الوثيقة ونطاقها ومستخدميها ٤
٢. وثائق مرجعية ٤
٣. أهداف عملية إدارة الحوادث ٥
٤. تعريفات مهمة ٥
٥. نشاطات وأعمال عملية إدارة تلبية الطلبات ٨
٥,١ تحديد الحادث ٨
٥,٢ تسجيل حادث ٨
٥,٣ تصنيف الحادث ٩
٥,٤ تحديد أولوية الحادث ٩
٥,٤,١ أولوية الحادث ٩
٥,٤,٢ الأوقات المستهدفة ١٠
٥,٥ التشخيص الأولي للحادث ١١
٥,٦ التصعيد ١١
٥,٧ الحل والإصلاح ١٤
٥,٨ الإغلاق ١٥
٥,٩ إعادة فتح الحادث ١٥
٦. سير العمل ١٥
٧. السياسة العامة لإدارة عملية إدارة الحوادث ١٩
٨. المسؤوليات والمهام ٢١
٨,١ مدير الحوادث ٢١
٨,٢ مصفوفة مسؤوليات الجهات المعنية بتنفيذ العملية باستخدام مفهوم (RACI) ٢١
٩. العوامل الرئيسة للنجاح ومؤشرات الأداء القياسية ٢٤
١٠. التدقيق ٢٥
١١. إدارة وضبط السجلات ٢٦
١٢. إدارة وضبط الوثيقة ٢٧

١. غاية الوثيقة ونطاقها ومستخدميها

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

يشمل نطاق عملية إدارة الحوادث جميع الحوادث التي تتسبب في انقطاع الخدمة. أو تؤثر على تقديمها وفق الطريقة المتفق عليها.

ويشمل النطاق أيضاً الحوادث التي يتعرض لها فريق الدعم الفني وموظفي الإدارة العامة لتقنية المعلومات, حيث يجب أن يتم التعامل مع هذه الحوادث من خلال عملية إدارة الحوادث.

يستثنى من عملية إدارة الحوادث مهام كمهام توفير طلبات أجهزة حاسب آلي جديدة أو توفير طابعة جديدة وما شابهها من طلبات لخدمات, حيث سيتم إدارة هذه الطلبات في عملية منفصلة هي **"عملية إدارة تلبية الطلبات"**.

ويستثنى أيضاً من هذه العملية تحديد السبب الفعلي للحوادث, ويتم تنفيذ هذه المهمة في عملية منفصلة هي **"عملية إدارة المشاكل"**.

مستخدمي هذه الوثيقة هم جميع موظفي الإدارة العامة لتقنية المعلومات.

٢. وثائق مرجعية

- المواصفة القياسية – ISO/IEC 20000-1:2011 البنود ٨,١ و ٦,٣,٣
- عملية إدارة المشاكل
- عملية إدارة النشر والإطلاق
- عملية إدارة الأصول وعناصر التهيئة
- عملية إدارة مستوى الخدمة
- عملية إدارة حماية المعلومات

٣. أهداف عملية إدارة الحوادث

خلال المرحلة الأولى من تطبيق هذه العملية ستكون الأهداف الأولية هي:

١. ضمان استخدام آليات وطرق ثابتة وقياسية عند تنفيذ مهام إدارة الحوادث؛ وذلك بتحديد فعالية وسرعة الاستجابة, وطرق تحليل وتوثيق ومراجعة الحوادث, وتوفير التقارير اللازمة لإدارة الحوادث.
٢. خلق قنوات اتصال واضحة ومعروفة لدى جميع موظفي الجامعة يكون الهدف منها التواصل بين المستخدمين في مختلف إدارات الجامعة مع مجموعات الدعم الفني في الإدارة العامة لتقنية المعلومات
٣. تحسين التصور الموجود عند المستخدمين في الجامعة عن الإدارة العامة لتقنية المعلومات وذلك باتباع أساليب احترافية في التعامل مع الحوادث بأكثر الطرق فعالية وسرعة وحسب المواصفات القياسية العالمية.
٤. توافق وتكامل المهام والنشاطات الخاصة بإدارة الحوادث مع الأولويات والتصنيفات الخاصة بالجامعة.

٤. تعريفات مهمة

سيتم في هذا القسم تحديد تعريفات مهمة كان من المهم إدراجها وذلك لأنه سيتم استخدامها لاحقاً في هذه الوثيقة. وتم الاعتماد على "قاموس مصطلحات واختصارات ITIL باللغة العربية" كمرجعية للتعريفات -بتصرف يسير في بعض الأحيان من أجل توضيح المعنى (باستثناء وقت الاستجابة ووقت الإصلاح فقد تم تعريفهما حسب الحاجة).

المستخدم Customer

هو الشخص الذي يقوم بطلب توفير خدمات من الادارة العامة لتقنية المعلومات. وهو الذي يقوم بالاتفاق مع مزود الخدمة (الادارة العامة لتقنية المعلومات) على تعريف الخدمات وأهداف مستوى الخدمة المقدمة.

التأثير /الأثر Impact

هو قياس لمدى تأثير حادث أو مشكلة أو تغيير ما على أداء عملية تقديم الخدمات. يحدد مدى التأثير عادة بناء على مدى اعاقته لتنفيذ خدمة ما وفق مستوى الخدمة المتفق عليهService Level .

الـتأثير والإلحاحيه (Urgency) -*والتـي سيتم تعريفها لاحقا*- يستخدمان لتحديد أولويات التعامل او العلاج.

الحادث Incident

هو خلل غير متوقع لخدمة ما مقدمة من الادارة العامة لتقنية المعلومات أو انخفاض في جودتها. ويعتبر عطل أي عنصر تهيئة ((Configuration Item (CI) -*سيتم تعريفه لاحقاً*- حادث أيضاً حتى وإن لم يصل تأثيره بعد إلى خدمة ما.

الأولوية Priority

هو تصنيف يستخدم لتحديد أهمية التعامل مع حادث أو مشكلة أو تغيير. وتعتمد الأولوية على التأثير والإلحاحيه. وتستخدم لتحديد الوقت المطلوب لاتخاذ الإجراءات الضرورية. المتفق عليها لاسترجاع خدمة ما. على سبيل المثال الحوادث ذات الأولوية "عالي" يجب التعامل معها خلال ٦ ساعات عمل.

يتم تحديد أولوية الخدمات في اتفاقية مستوى الخدمة(Service Level Agreement)

الحل Resolution

هو الإجراء المتخذ لإصلاح حادث أو لإصلاح السبب الجذري لمشكلة أو لتنفيذ "حل مؤقت" (Workaround)

اتفاقية مستوى خدمة "SLA" Service Level Agreement

هي اتفاقية بين مقدم خدمة تقنية المعلومات والمستخدم. وتشرح اتفاقية مستوى الخدمة ما ستقدمه خدمة تقنية المعلومات وأهداف المستوى, وتحدد مسؤوليات مقدم الخدمة بالإضافة لمسؤوليات العميل.

هدف مستوى الخدمة Service Target

هو التزام موثق في اتفاقية مستوى الخدمة. وتعتمد أهداف مستوى الخدمة على متطلبات مستوى الخدمة, وتعد ضرورية لضمان تلبية تصميم خدمة تقنية المعلومات للغرض المنشود. وتبنى عادة الأهداف على أساس مؤشرات الأداء الأساسية.

الإلحاحيه Urgency

هي مقياس للفترة الزمنية قبل أن يحدث تأثير كبير على العمل نتيجة حادث أو مشكلة أو تغيير. ويستخدم كل من التأثير والإلحاحيه لتحديد الأولوية.

عنصر تهيئة Configuration Item (CIs)

هو أي مكون أو أصل يتطلب إدارة لتزويد خدمة ما تقدمها تقنية المعلومات.

الأخطاء المعروفة Known Errors

هي تلك المشاكل التي تم تحديد سببها او طريقة ما تم اتبعاها لتقليل أثر المشكلة او انهاؤها.

حل مؤقت Workaround

وهو أي حل تم استخدامه لتقليل او تجنب تأثير مشكلة ما او حادث ما لحين إيجاد الحل النهائي لتلك المشكلة او الحادث.

مركز الخدمة Service Center

هو نقطة الاتصال الرئيسة بين مقدم الخدمة والمستخدمين. ويدير مكتب الخدمة الحوادث والطلبات, كما أنه المسؤول عن التواصل والتعامل مع اتصالات المستخدمين".

وقت الاستجابة Response Time

هو الوقت اللازم للبدء بالإصلاح (سيتم تعريف وقت الاستجابة بالتفصيل في اتفاقيات مستوى الخدمة).

وقت الإصلاح Resolution Time

هو الوقت اللازم لإصلاح الحادث (سيتم تعريف وقت الإصلاح بالتفصيل في اتفاقيات مستوى الخدمة).

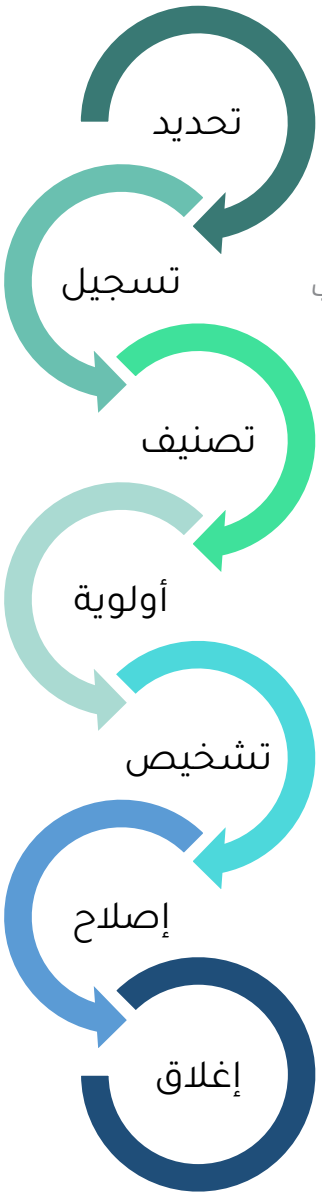
0. نشاطات وأعمال عملية إدارة تلبية الطلبات

0,1 تحديد الحادث

بداية التعامل مع أي طلب إصلاح حادث لا بد أن يكون من التثبت من أن طلب الحادث هو فعلياً طلب إصلاح وليس طلب خدمة.

ويقوم مركز الخدمة بالتأكد من أن سجل الحادث الذي تم إنشاؤه هو لحادث,

وفي حال كان الطلب هو طلب خدمة يقوم مركز الخدمة بتحويل نوع الطلب إلى طلب خدمة.



0,2 تسجيل حادث

يمكن تسجيل الحادث عن طريق:

- المستخدم
- أداة مراقبة
- أي موظف في الإدارة العامة لتقنية المعلومات

ويتم استقبال وتسجيل الحوادث من خلال القنوات التالية:

- الهاتف – تحويلة: ٢٠٠٠ -٠١١٥٨٨٢٠٠٠
- منصة ٢٠٠٠: http://2000.psau.edu.sa
- المنصة الموحدة الرقمية: http:// my.psau.edu.sa.
- نظام إدارة الخدمات: http:// ithelp.psau.edu.sa.
- البريد الالكتروني:2000@Psau.edu.sa
- تطبيق موارد للأجهزة الذكية
- نظام الرد الآلي للجامعة Sattam Chatbot

ولا بد عند تسجيل الحادث من تسجيل الحقول الإلزامية التالية:

١. رقم الحادث
٢. اسم المستخدم/العميل
٣. الإدارة التابع لها العميل
٤. موقع العميل

٥. تاريخ ووقت تسجيل الحادث
٦. تصنيف الحادث
٧. أولوية الحادث
٨. وصف الحادث
٩. الأصول المتأثرة بالحادث.

٥,٣ تصنيف الحادث

الغاية من انشاء تصنيف للحوادث والتأكيد على استخدامه لجميع الحوادث هو لـ:

- تعريف الأصول المتأثرة بكل حادث, واختيار اتفاقية مستوى الخدمة المناسبة للحادث
- تحديد مجموعة الدعم المعنية بتقديم الدعم وإصلاح الخطأ
- استخدام هذه التصنيفات كمرجعية فيما بعد لاكتشاف الحوادث المتكررة وفي أي الخدمات
- يتم تصنيف الحوادث وفق ملحق تصنيف فئات الحوادث في هذه الوثيقة.

٥,٤ تحديد أولوية الحادث

٥,٤,١ أولوية الحادث

من العناصر المهمة عند تسجيل الحادث هو تحديد أولوية الحادث لتحديد سرعة الاستجابة وإصلاح العطل. ويتم تحديد الأولوية عادةً بالأخذ بعين الاعتبار "الإلحاح/الضرورة للاسترجاع" وهذا يحدد مدى حاجة العمل لإصلاح العطل, ومدى "تأثر العمل" بالحادث.

فيما يلي تحديد لمستويات الإلحاحية والتأثر:

الإلحاح / الضرورة للاسترجاع

المستوى	الوصف
عالي	تعطل الأصل أو مكون من الأصل ذات التصنيف "حرج" أو "عالي" او من مكونات مركز البيانات
متوسط	تعطل لأصل أو مكون من لأصل ذات التصنيف "متوسط"
منخفض	تعطل لأصل أو مكون من أصل ذات التصنيف "منخفض" أو "غير هام"

التأثر (Impact)

المستوى	الوصف
عالي	• ٧٥% من المستخدمين • رئيس الجامعة وكلاء الجامعة
متوسط	• ٥٠% من المستخدمين
منخفض	• ٢٥% من المستخدمين

الأولية (Priority)

الإلحاح / ضرورة الاسترجاع		تأثر العمل: عالي	تأثر العمل: متوسط	تأثر العمل: منخفض
	عالي	١	٢	٣
	متوسط	٢	٣	٤
	منخفض	٣	٤	0

٥,٤,٢ *الأوقات المستهدفة*

لا بد عند إنشاء سجل الحادث من تحديد الأوقات التالية:

١. وقت الاستجابة
٢. وقت الإصلاح

ويتم تحديد هذين الوقتين بالرجوع لاتفاقية مستوى الخدمة الخاصة بالخدمة المتأثرة بالحادث.

0,0 التشخيص الأولي للحادث

يقوم موظفو مركز الخدمة بجمع المعلومات عن الحادث وذلك لغرض التشخيص الأولي للحادث ولمحاولة الحل بدون التصعيد الفني. وعند الحاجة للتصعيد يقوم موظفو مركز الخدمة بجمع المعلومات اللازمة والتي يتم تحديدها بالتنسيق مع الجهة التي سيتم التصعيد إليها.

وفي هذه المرحلة يقوم موظفو مركز الخدمة بالاستعانة بقاعدة البيانات الخاصة بـ "الأخطاء المعروفة" والتي تم تحديدها مسبقاً, ومحاولة مطابقة الحادث الذي يتم التعامل معه بحالات سابقة مشابهة لمحاولة إصلاح الحل باستخدام الإصلاح الذي تم تطبيقه عليها. ولتقليل مدة التشخيص الأولي فلا بد من منح المسؤولين عن هذ العملية صلاحية الوصول لما يلي من معلومات:

- قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة
- قاعدة البيانات الخاصة بحلول المشاكل السابقة
- قاعدة بيانات إدارة الأصول
- التقارير الخاصة بالإصدارات السابقة للخدمات

0,1 التصعيد

يستخدم التصعيد في حالة عدم تمكن موظفي مركز الخدمة من تشخيص او حل حادثة خلال وقت معين. تعود ملكية جميع سجلات الحوادث لمركز الخدمة, وبالتالي فإن مسؤولية التصعيد للحوادث -عند الحاجة للتصعيد - يكون من مهام مركز الخدمة.

ويتم تقسيم التصعيد إلى قسمين:

١. تصعيد فني
٢. تصعيد إداري

١. التصعيد الفني

يقوم مركز الخدمة بالقيام بالتشخيص الأولي للحادث، وفي حال لم يتم إصلاح العطل خلال١٢٠ دقيقة من وقت استقبال البلاغ يقوم مركز الخدمة بتصعيد الحادث إلى مجموعة الدعم الفني المناسبة. ويتم التصعيد للمستويات كالآتي:

الدرجة	جهة الدعم
١	مجموعات الدعم الفني المختلفة (راجع ملحق مجموعات الدعم الفني)
٢	مقاول خارجي (إن وجد)

في حال وجود الخلاف لا بد من الرجوع لمدير الحوادث حسب السياسة العامة لإدارة الحوادث.

٢. التصعيد الاداري

يتم تصعيد الاداري كالآتي:

الأولوية	الوقت المحدد للتصعيد	جهة التصعيد
٥	عند تجاوز 80% من المدة المخطط لها	المدير المباشر
٤	بعد مرور 60% من تحويل الحادث لـ "فريق الدعم الفني/المهندس/الفني"	المدير المباشر
	بعد مرور 80% من تحويل الحادث لـ "فريق الدعم الفني/المهندس/الفني"	مدير عملية إدارة الحوادث
٣	بعد مرور 50% من تحويل الحادث لـ "فريق الدعم الفني/المهندس/الفني"	المدير المباشر
	بعد مرور 70% من تحويل الحادث لـ "فريق الدعم الفني/المهندس/الفني"	مدير عملية إدارة الحوادث
	بعد مرور 100% من تحويل الحادث لـ "فريق الدعم الفني/المهندس/الفني"	المدير العام
٢	بعد مرور 40% من تحويل الحادث لـ "فريق الدعم الفني/المهندس/الفني"	المدير المباشر
	بعد مرور 60% من تحويل الحادث لـ "فريق الدعم الفني/المهندس/الفني"	مدير عملية إدارة الحوادث
	بعد مرور 75% من تحويل الحادث لـ "فريق الدعم الفني/المهندس/الفني"	المدير العام
١	فوراً	المدير المباشر
	فوراً	مدير عملية إدارة الحوادث
	فوراً	المدير العام

عند التصعيد يتم تنبيه عدة أفراد ومجموعات بالاعتماد على أهمية الحادث. ويتم اعتماد التوجيهات التالية في التنبيه:

- جميع التنبيهات الخاصة بالتصعيد تكون إما عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق نظام إدارة الحوادث المستخدم في الجامعة.
- عند تنبيه الفرد أو المجموعة عن طريق الهاتف الأرضي أو الهاتف المحمول لا بد من ارسال رسالة صوتية أو نصية للجهة المراد تنبيهها وإعلامها بالتصعيد.
- الإدارة العليا للتصعيد تشمل مدير عام الإدارة العامة لتقنية المعلومات, مدير عملية إدارة الحوادث ومدراء الإدارات. ولا يعفى الموظف الموكل إليه إصلاح الخطأ من المسؤولية عند التصعيد, ويعود القرار لجهة التصعيد بإعادة تعيين الحادث لمن يرونه مناسباً.
- عند التصعيد لا بد من تحديث سجل الحادث بعملية التصعيد وتسجيلها.

0,٧ الحل والإصلاح

يقوم مدير إدارة الحوادث بالقيام بالتالي:

- التأكد من أن جميع الأعمال التي يتم تنفيذها من أجل إصلاح الحادث تتم ضمن الوقت المسموح به
- التنسيق بين المهام والنشاطات التي تتم لإصلاح الحادث وعلى الوجه الخصوص تلك النشاطات والمهام التي تستلزم مشاركة أكثر من فريق دعم فني

فور الانتهاء من الإصلاح يقوم فريق الدعم الفني بإدراج الحل وتفاصيل الإصلاح على سجل الحادث من خلال النظام المعتمد ManageEngine Service Desk Plus, ويقوم مركز الخدمة بالتأكد من الحل المسجل لإغلاق الحادث.

٥,٨ الإغلاق

يتأكد مركز الخدمة من أن الحادث قد تم إصلاحه ومن أن المستخدم/المستخدمون راضون عن الحل وأنهم موافقون على إغلاق سجل الحادث.

عند اعتماد إصلاح الحادث يتم تغيير حالة الحادث إلى "تم الحل". ويكون بإمكان المستخدم الذي أنشأ الحادث خلال يومين لتأكيد الحل والإصلاح المعتمد ويكون بإمكانه إعادة فتح الحادث عند الحاجة *(يتم التعامل مع إعادة فتح الحادث كما هو مفصل في القسم التالي)*.

إن لم يقم المستخدم بإعادة فتح الحادث خلال يومين من إغلاق الحادث يتم تغيير حالة الحادث تلقائياً إلى "مغلق".

٥,٩ إعادة فتح الحادث

يمكن لمدير مركز الخدمة أن يقوم بإعادة فتح الحوادث التي تم إغلاقها في الفترة المحددة في القسم السابق. ويقوم مدير مركز الخدمة بالتحقق من سبب إعادة الفتح وذلك بالتنسيق مع المنشئ للحادث ومع الفريق/الفرق المسؤول عن إصلاح الحادث, ثم يقوم باتخاذ القرار بإعادة فتح الحادث أو إبقائه مغلقاً مع إعلام جميع المعنيين بإعادة فتح الحادث إن أعيد فتحه.

ويقوم مدير مركز الخدمة بإعداد تقرير شهري عن جميع الحوادث التي تم إعادة فتحها مع أسباب إعادة الفتح ورفعها لمدير عملية إدارة الحوادث ومدير مستوى الخدمة ومدير عام الإدارة العامة لتقنية المعلومات.

٦. سير العمل

الدور/المهمة	الوصف
المبلِّغ	من الممكن أن يكون المبلّغ: • موظف او طالب او عضو هيئة تدريس بالجامعة. • مهندس/فني من موظفي الإدارة العامة لتقنية المعلومات • أداة مراقبة وتنبيه

	من الممكن تسجيل الحادث من قبل المستخدمين أو تقنيّي الإدارة العامة لتقنية المعلومات عن طريق: • مكالمة هاتفية • البريد الإلكتروني • مشافهة • الموقع الإلكتروني لنظام الحوادث
مركز الخدمة	**كشف الحادث** لن يكون بالممكن البدء بالتعامل بالحادث ما لم يتم اكتشاف حدوثه. لابد على قدر الممكن من مراقبة جميع مكونات تقنية المعلومات الهامة وذلك لاكتشاف الحادث أو قبل حدوثها للبدء بالتعامل معها بأسرع وقت ممكن
	تسجيل الحادث لا بد من تسجيل جميع الحوادث بغض النظر عن طريقة التبليغ عنها. ولابد من تسجيل جميع المعلومات الهامة والضرورية لتحديد ماهية الحادث وللمحافظة على جميع المعلومات الخاصة بالحادث لاستخدامها لاحقاً لأغراض التشخيص وتحديد الخطأ وإصلاحه من قبل مجموعة الدعم الفني المختصة. ولا بد عند تسجيل الحادث في هذه المرحلة من تسجيل المعلومات التالية على الأقل: • رقم مميز للحادث • تاريخ ووقت الحادث • موضوع الحادث • وصف الحادث (لا بد من تفصيل الوصف لتسهيل عملية التشخيص لاحقاً) • معلومات المبلغ (الاسم والقسم، ورقم الهاتف، والبريد الإلكتروني، والموقع.. الخ) • عنصر التهيئة المتأثر بالحادث

	على أن يتم استكمال باقي معلومات الحادث المهمة في الخطوات اللاحقة.
	تصنيف الحادث يقوم مركز الخدمة بالتأكد من تصنيف
	هل البلاغ هو "طلب خدمة"؟ إن كانت الإجابة "نعم" فيتم التعامل معه عن طريق عملية إدارة الطلبات.
	هل تم التبليغ عن حالة مماثلة (أي في نفس الفترة الزمنية للحادث الحالي)؟ إن كانت الإجابة "نعم" فلا بد من ربط الحالات المتماثلة مع بعضها لتكوين صورة أوضح لحالة الحادث ولإعطائه "الأهمية" المناسبة.
	تحديد أولوية الحادث عند تحديد أهمية الحادث لا بد أولاً من تقييم "تأثير" وإلحاحيه" الحادث. حيث يقوم مركز الخدمة بتصنيف نوع العطل وبالتالي يتحدد مدى إلحاحيه البلاغ. اما الأثر فيتم تحديده بناء على التصنيف المذكور أعلاه.
	التشخيص الأولي موظف مركز الخدمة يقوم بالبدء بالقيام بتشخيص أولي لمحاولة تحديد الخطأ وإصلاحه.
	هل المعلومات الضرورية لحل وإصلاح الخطأ متاحة في قاعدة بيانات "الأخطاء المعروفة"؟ إن كانت الإجابة "نعم" فإن موظف مركز الخدمة يقوم بإصلاح الخطأ حسب المعلومات المتاحة في قاعدة البيانات. إن كانت الإجابة "لا" فإن موظف مركز الخدمة يقوم بمتابعة التشخيص.
	هل يجب أن يتم التصعيد؟ إن لم يتمكن موظف مركز الخدمة من اصلاح العطل خلال الوقت المحدد له يتم تحويل الحادث لمجموعة الدعم الفني المناسبة بعد تسجيل جميع المهام التي قام موظف مركز الخدمة بتنفيذها.

مجموعة الدعم الفني	يتابع موظفي مجموعات الدعم الفني (كل حسب التخصص) تشخيص الحادث وإصلاحه مع تسجيل جميع المهام التي يتم تنفيذها على سجل الحادث. كما يتم التواصل مع مركز الخدمة.
	يقوم موظفو مجموعات الدعم الفني بتسجيل الحل على سجل الحادث.
مركز الخدمة	يتم إعلام المبلّغ بالحل وأخذ الإفادة منه والتأكد من رضاه عن الحل.
	إن لم يكن المبلّغ راض عن الحل يتم التحقق من سبب عدم الرضا وتصعيده لمدير مركز الخدمة في حال عدم الحصول على رضا المبلغ.
	إن تمت الموافقة من قبل المبلّغ عن الحل يقوم موظف مركز الخدمة بالتالي: • التأكد من تسجيل وصف الحل للحادث بشكل مناسب وبتفصيل مقبول • التأكد بالتنسيق مع مجموعة الدعم الفني التي قامت بحل الحادث من أن تصنيف الحادث صحيح (وعند الحاجة استشارة مدير عملية إدارة الحوادث), أو إعادة تصنيفه في حال كان التصنيف غير صحيح • التواصل مع مجموعة الدعم الفني التي قامت بحل الحادث عن إمكانية حدوث الحادث مرة أخرى, وتحديد كيفية تفادي الحادث في حال تكرار حدوثه
	يقوم موظف مركز الخدمة بإغلاق الحادث بشكل رسمي. ويتم إعلام المبلّغ بأن الحادث قد أغلق.
	يقوم موظف مركز الخدمة بتعبئة استبيان رضا العميل للمبلّغ إما عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق استبيان إلكتروني يتم إرساله عن طريق نظام إدارة الحوادث الإلكتروني

٧. السياسة العامة لإدارة عملية إدارة الحوادث

- خلال ٦ أشهر من تطبيق الاجراء سيتم تحديد الأهداف المطلوب الوصول لها لقياس نجاح عملية إدارة الحوادث. وحسب العوامل المحددة في قسم "العوامل الرئيسة للنجاح ومؤشرات الأداء القياسية" في هذه الوثيقة.
- يجب اتباع عملية إدارة الحوادث لجميع الحوادث في الإدارة العامة لتقنية المعلومات.
- يجب تسجيل الحوادث وتفاصيلها بحيث يمكن للأشخاص المعنيين الاطلاع على الحوادث كل حسب صلاحيته.
- يجب حل وإصلاح الحوادث ضمن الأوقات المتفق عليها مع إدارات الجامعة, ويتم ذكر هذه الأوقات في اتفاقيات مستوى الخدمة.
- يجب متابعة رضا المستخدمين, وذلك باتباع آليات موجهة للعملاء وتدريب مركز الخدمة وموظفي الدعم الفني بحيث يتم المحافظة على رضا المستخدمين في مستويات جيدة.
- يجب تحديد أولويات وأهمية الحوادث بالرجوع والاستناد لاتفاقيات مستوى الخدمة المتفق عليها.
- يجب تصنيف الحوادث.
- يجب تسجيل الحوادث على نظام إدارة الحوادث Service Desk Plus بحيث يشمل توثيق الحادث على الأقل التالي:
    - رقم مميز للحادث
    - موضوع الحادث
    - وصف الحادث
    - حالة الحادث؛ مفتوح/انتظار/قيد الإصلاح/تم الحل/مغلق
    - اسم المبلغ
    - أهمية الحادث
    - تصنيف الحادث
    - تاريخ ووقت الحادث
    - وصف الحل ووقته وتاريخه
    - مجموعة الدعم الفني
    - تاريخ ووقت إغلاق الحادث

- يجب إسناد أعلى أهمية للحوادث الحرجة بحيث يتم التعامل معها أولاً وفي أقصر وقت ممكن. ويجب إعلام الإدارة العليا لتقنية المعلومات بالحادث وإبقاؤهم على اطلاع وتزويدهم بالتفاصيل أولاً بأول.
- مركز الخدمة هو المالك لسجلات جميع الحوادث, وهذا يعني أن مركز الخدمة له كامل صلاحيات الاطلاع على سجلات الحوادث وما يتم عليها من مهام وإنجازات. وتتم إدارة الحوادث والتنسيق مع المعنيين وموظفي الجامعة عن طريق مركز الخدمة. ولا يسمح لفرق التصعيد (الفني) أن يقوموا بإدارة سجلات الحوادث: إعادة تحويلها وإغلاقها وتعديل الحقول الإلزامية إلا من خلال مركز الخدمة.
- على مدير الحوادث اتخاذ القرار لتحديد الفريق الفني المناسب للتصعيد في حال عدم قدرة مركز الخدمة أو الفريق الفني الموكل إليه الحل من إصلاح الحادث سواء في المدة المتفق عليها أو حسب ما يراه مدير الحوادث.
- تتم مراجعة عملية إدارة الحوادث بشكل دوري (حسب خطة التدقيق الدورية) ويتم التدقيق عليها كما هو مفصل في القسم العاشر "التدقيق". ويتم مراجعة تقرير "عدم المطابقة" وعمل الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة.
- عند الحاجة لتخصيص إجراءات إدارة الحادث فإنه يتم تطوير إجراء خاص للحادث باستخدام النموذج "نموذج إجراء حادث".

٨. المسؤوليات والمهام

٨,١ مدير الحوادث

من أهم العناصر لنجاح عملية إدارة الحوادث هو تعيين مدير لهذه العملية يقوم بالمهام التالية:

- تحديد إجراءات عملية إدارة الحوادث والتأكد من اتباعها من قبل جميع المعنيين وتحديثها عند الحاجة.
- التنسيق مع مختلف مجموعات الدعم الفني لإيجاد حلول بديلة ومؤقتة.
- مراقبة فعالية عملية إدارة الحوادث من خلال الاطلاع على التقارير الصادرة, وعمل ما يلزم من إجراءات تصحيحية ورفع توصيات بفرص التحسين.
- رفع تقارير دورية للإدارة العليا لعرض النواحي الهامة عن إدارة الحوادث.
- تكامل عملية إدارة الحوادث مع مختلف عمليات ادارة خدمات تقنية المعلومات
- تدريب أعضاء فريق مركز الخدمة على عملية إدارة الحوادث وتعريفهم بتفاصيلها, ونقل ما يتم تعديله على العملية أولاً بأول.

٨,٢ 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).

المحاسَب (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.

معلَم (Informed) - I

وهو الذي يتم إعلامهم بتنفيذ المهمات.

المحقق (Verifies) - V

وهو الذي يقوم بالتحقق من تنفيذ المهمة على الوجه المطلوب.

المعتمِد (Signs) - S

وهو الشخص الذي يقوم باعتماد المهام.

#	المهمة	مدير العملية	مركز الخدمة	مجموعات الدعم	ضابط الجودة
١	تسجيل الحوادث على نظام ManageEngine Service Desk Plus	I	A/R	I	I
٢	تصنيف الحداث	C	A/R	R	C
٣	تحديد أهمية الحادث	C/I	A/R	R	C
٤	التشخيص الاولي للحوادث	I	A/R	I	I
٥	القيام بالتصعيد الفني – حسب الحاجة	C	A/R	R	C
٦	القيام بالتصعيد الهرمي – حسب الحاجة	R	A/R	R	I
٧	إيجاد حل بديل لحين الانتهاء إصلاح العطل بشكل كامل	C	A/R	C	C
٨	متابعة التشخيص وإصلاح العطل	I	I	A/R	I
٩	تسجيل جميع ما يتم تنفيذه على سجل الحادث	I	A/R	R	I
١٠	المتابعة مع المستخدم واعلامه بالمستجدات	I	I	A/R	I
١١	تسجيل الحل على سجل الحادث	C	A/R	R	C
١٢	إغلاق سجل الحادث بعد التأكد من استكمال جميع المعلومات على سجل الحادث	I	A/R	I	I
١٣	ارسال استبيان رضا العملاء للمستخدم	I	A/R	-	I
١٤	اصدار التقارير الخاصة بالعملية	A/R	R	-	I/C

٩. العوامل الرئيسة للنجاح ومؤشرات الأداء القياسية

عامل النجاح الأساسي	مؤشرات الأداء القياسية (التقارير)
حل وإصلاح الخطأ بأسرع وقت ممكن لتخفيف تأثر الخدمات بالحادث	• معدل وقت حل الحوادث مصنفاً بحسب الأولوية. • مجموع الحوادث حسب الحالة (مفتوح/مغلق/تحت الإصلاح/إلخ) • نسبة حل الحوادث من قبل "مركز الخدمة" دون الحاجة للتصعيد
الحفاظ على جودة الخدمة المقدمة	• عدد الحوادث (كمرجع عام) • عدد الحوادث ذات الأولوية "١" • نسبة وقت انقطاع الخدمة الى نسبة وقت الاتاحة المتفق عليها.
الحفاظ على رضا المستخدمين	• معدل رضا المستخدمين (نتائج الاستبيان الدوري) • نسبة الاستبيانات المرسلة من قبل المستخدمين مقارنة بعدد الحوادث
تكامل عملية إدارة الحوادث مع متطلبات العمل	• نسبة الحوادث المنفذة ضمن الأوقات المحددة في اتفاقيات الخدمة
المحافظة على ثبات عملية إدارة الحوادث	• عدد ونسبة الحوادث التي تم تعيينها للجهة/الشخص الخطأ • عدد ونسبة الحوادث التي تم تصنيفها بشكل خاطئ • عدد ونسبة الحوادث التي تم حلها عن طريق مركز الخدمة • عدد ونسبة الحوادث الناتجة عن إصدارات وتغييرات على البنية التحتية • عدد ونسبة الحوادث الناتجة عن انقطاع الخدمة بسبب اعمال صيانة غير مجدولة او لم يتم التنبيه بها.

١٠. التدقيق

لضمان تطبيق عملية إدارة الحوادث بشكل مناسب ومتسق لا بد من عمل زيارات تدقيق حسب الخطة الشاملة للتدقيق في الإدارة العامة لتقنية المعلومات. وهذه الزيارات يجب أن تشمل التدقيق على النقاط التالية:

- يتم تسجيل الحوادث في سجلات نظام إدارة الحوادث (أو بشكل منفصل فيما يخص حوادث الحماية).
- يتم تصنيف الحوادث وتحديد أهميتها بشكل صحيح والتعامل معها طبقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة.
- يتم تنبيه وإعلام الإدارة المباشرة والإدارة العليا عند حدوث "حادث ذو أولوية "١"".
- يتم تحديث سجل الحوادث في جميع المراحل والتي قد تشمل التصعيد الفني أو التصعيد الإداري. وأن يتم تسجيل جميع المهام التي تم تنفيذها.
- السماح لموظفي مركز الخدمة والمجموعات الدعم الفني صلاحية الوصول لقاعدة بيانات "الأخطاء المعروفة".
- يتم التصعيد الفني طبقاً لإجراء التصعيد وحسب الأوقات والشروط المذكورة في الإجراء.
- أن يتم تعريف الإدارة العليا لتقنية المعلومات بعملية إدارة الحوادث وبما يتم عليها من تحديثات.
- أن يقوم المبلّغ بالموافقة على الحل المطبق لإصلاح الخطأ عند إغلاق الحادث. وأن يتم إعلامه عن طريق البريد الإلكتروني بالحل.
- يتم إصدار التقارير المطلوبة والتي هي بصدد دعم مؤشرات الأداء القياسية المعرفة
- التزام الإدارة العامة لتقنية المعلومات بإنجاح عملية إدارة الحوادث وذلك بمراجعة التقارير وعمل ما يلزم من إجراءات تصحيحية أو تعديل للمسار.
- أن يتم تسجيل فرص التحسين في سجل "التحسن المستمر للخدمة"
- أن يتم تحديث وثيقة "عملية إدارة الحوادث" بالمستجدات عند تطبيقها, وأن يتم مراجعة الوثيقة بشكل دوري للتأكد من أنها محدثة.

١١. إدارة وضبط السجلات

السجل	موقع الحفظ	المسؤول عن حفظ الوثيقة	الضبط والتحكم	مدة الاحتفاظ بالوثيقة
وثيقة إجراءات وعمليات إدارة الحوادث	النسخة الالكترونية (الموقع الالكتروني لحفظ الوثائق) النسخة الورقية (مكتب مدير وحدة الحوكمة والامتثال)	مدير وحدة والحوكمة والامتثال	يسمح لجميع موظفي الادارة العامة لتقنية المعلومات الاطلاع على الوثيقة والتعديل لا يتم الا عن طريق المالك فقط	0 سنوات
سجلات الحوادث (على نظام إدارة الحوادث الإلكتروني)	نظام إدارة الحوادث ManageEngine SDP	مدير عملية إدارة الحوادث	يسمح لموظفي مركز الخدمة وفرق الدعم الفني للاطلاع على السجلات وتعديلها	0 سنوات
تقارير إدارة عملية الحوادث	نظام إدارة الحوادث ManageEngine SDP	مدير نظام إدارة الخدمات	مدير عملية إدارة الحوادث مسؤول عن إدارة جميع التقارير المحفوظة	0 سنوات
استبيانات رضا العملاء	نظام إدارة الحوادث ManageEngine SDP	مدير مركز الخدمة	مدير عملية إدارة الحوادث مسؤول عن إدارة جميع الاستبيانات المحفوظة	0 سنوات
سجلات الحوادث التي أعيد فتحها	نظام إدارة الحوادث ManageEngine SDP	مدير مركز الخدمة	يسمح لمدير عملية إدارة الحوادث ومدير مركز الخدمة فقط بإنشاء سجل فتح الحادث	٣ سنوات

١٢. إدارة وضبط الوثيقة

- يبدأ سريان هذه الوثيقة اعتباراً من تاريخ ٢٠٢٥/٠٧/٢٨
- مالك هذه الوثيقة هو مدير عملية إدارة الحوادث، وهو مسؤول أن يراجع ويدقق ويحدّث – إن لزم – هذه الوثيقة على الأقل مرة في العام.