



عمادة التحول الرقمي ومصادر المعرفة

سياسية اداره الخدمات

جامعة نجران

ضبط الوثيقة

تفاصيل الوثيقة

عنوان الوثيقة	سياسة إدارة الخدمات Service Management System Policy
مرجع الوثيقة	ISO20000
رقم الإصدار	1.0
تاريخ الإصدار	2024-4-1
عدد الصفحات	12
تم الإنشاء من قبل	Mohamad Naser

الاعتمادات

الاسم	المنصب	التاريخ	التوقيع
د/ سلطان أحمد آل مكدي	وكيل عمادة التحول الرقمي	2024-04-01	

التعديل على الوثيقة

رقم الإصدار	الاسم	التغيير والأسباب

رقم الإصدار 1.1

تاريخ الإصدار 2024-04-01

Contents

1.0 Introduction مقدمة.....	4
2.0 Purpose الهدف.....	4
3.0 Service Management Scope نطاق عمل إدارة الخدمات.....	4
4.0 Policy Statements بنود السياسة.....	5

1.0 Introduction مقدمة

The Service Management Policy is a general policy which defines the tasks, deadlines and responsibilities in close coordination with business, key suppliers and senior managers. This creates the basis for the process of continual improvement in accordance with the "Plan, Do, Check, Act" principle and the manual for a mature IT service management organisation. Continual improvement in the ITSM organisation provides optimum support for the business and meets the requirements for stability, availability and security at optimum cost. The business requirements are documented in the service catalogue which, together with the corresponding policies, forms the basis for all activities. The aim is to formulate an IT service management plan, defining the specific targets for the coming business year for individual management activities such as change advisory boards, process reviews, customer satisfaction surveys, budget planning or continuity tests.

إن سياسة إدارة الخدمات هي سياسة عامة تعرف المهام ومواعيد إنجازها النهائية والمسؤوليات تجاهها، وذلك بالتنسيق مع إدارات الأعمال المختلفة في الجامعة ومع الموردين الرئيسيين والإدارة العليا. مما يشكل الأساس لعملية التطوير المستمر وفق مبدأ (Plan, Do, Check, Act) والدليل لبناء منظمة متطورة لإدارة خدمات تقنية المعلومات. حيث تقوم عملية التطوير المستمر بدعم الأعمال عبر تحقيق متطلبات الاستقرار والإتاحة والأمن بالكلفة المثلى. ويتم تعريف متطلبات الأعمال من خلال دليل الخدمات، والذي يشكل مع السياسات المتعلقة به الأساس لجميع أنشطة إدارة خدمات تقنية المعلومات. والغاية هنا هي تطوير خطة لإدارة خدمات تقنية المعلومات، مع تعريف الأهداف المطلوب الوصول لها في جميع الأنشطة التي يتم تعريفها في هذا المجال وذلك للسنة التالية.

2.0 Purpose الهدف

The purpose of this document is to define the policies required to develop the Service Management Plan, which, in its turn, defines the specific targets for the coming year for individual management activities.

إن الهدف من هذه الوثيقة هو تعريف السياسات اللازمة لضبط وتطوير خطة إدارة خدمات تقنية المعلومات، والتي تقوم بدورها بتعريف أهداف محددة للأنشطة الإدارية المتعلقة بإدارة خدمات تقنية المعلومات، والمطلوب تحقيقها خلال سنة من الآن.

3.0 Service Management Scope نطاق عمل إدارة الخدمات

The scope of this policy covers all services that are provided by the deanship of digital transformation to internal and external end-users.

يغطي نطاق عمل هذه السياسة جميع الخدمات المقدمة من قبل وكالة التحول الرقمي بعمادة التحول الرقمي ومصادر المعرفة، بما في ذلك الخدمات المقدمة للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.

بنود السياسة 4.0 Policy Statements

1. Service Improvement Policy:

The DTKR deanship commit to continually improve the effectiveness of the SMS and the services and to provide the required resources.

The set of all the change requests, corrective / preventive actions and improvements, and the planning of the changes referred to in capacity, availability, continuity and security plans is considered as the service improvement plan.

To be developed in following documents:

- Service Improvement Plan.
- Continual Service Improvement Process.

سياسة تطوير الخدمات:

تلتزم وكالة التحول الرقمي بعمادة التحول الرقمي ومصادر المعرفة بالعمل على التطوير المستمر لخدمات ونظام تقنية المعلومات وتوفير كافة الموارد اللازمة لذلك.

إن كل طلبات التغيير، والإجراءات التصحيحية والاستباقية وطلبات التطوير، مع التخطيط للتغييرات المتعلقة بالسعة، والإتاحة، والاستمرارية وخطط أمن المعلومات، مجموع ذلك كله يشكل خطة تطوير خدمة تقنية المعلومات.

وتكون ضمن المستندات التالية:

- خطة تطوير الخدمات.
- عملية التطوير المستمر للخدمات.

2. Service Level Management Policy:

The mission of this process is:

- Define the services and features.
- Identify customers' expectations.
- Agree and record the service level agreements.
- Monitor compliance of service level agreements.
- Periodic reviews of the services among all involved parties.
- Manage and resolve complaints about the service.
- Measure customer satisfaction of the services.

To be developed in following documents:

رقم الإصدار 1.1

تاريخ الإصدار 2024-04-01

5/13

- Service level management process.
- Service level requirements.
- List of services.

سياسة إدارة مستوى الخدمة:

- تعريف الخدمات ومواصفاتها.
- تعريف توقعات المستخدمين.
- توثيق اتفاقات مستوى الخدمة والموافقة عليها.
- مراقبة الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة.
- المراجعة الدورية للخدمات مع جميع الأطراف ذات العلاقة.
- إدارة ومعالجة الشكاوى والملاحظات الواردة عن الخدمات.
- قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

وتكون ضمن المستندات التالية:

- عملية إدارة مستوى الخدمة.
- نموذج متطلبات مستوى الخدمة.
- قائمة الخدمات.

3. Service Report Management Policy:

The mission of this process is:

- Ensures that reports are generated in time for their function, and their information is accurate and reliable.

To be developed in following documents

- IT service continuity plan test and review report.
- Availability measurement report.
- Capacity measurement report.
- Customer complaint report.

سياسة إدارة رفع التقارير عن الخدمات:

التأكد من إصدار التقارير في الوقت المحدد، وأن تحتوي على معلومات دقيقة وصحيحة.

وتكون ضمن المستندات التالية:

- خطة اختبار استمرارية خدمات تقنية المعلومات ومراجعة التقارير.
- تقارير قياسات الإتاحة.
- تقارير قياس القدرات.
- تقارير شكاوى العملاء.

4. Service Continuity Management Policy:

This mission of process is:

رقم الإصدار 1.1

تاريخ الإصدار 2024-04-01

6/13

- Manage the response to severe events or disasters which have serious impact on services.
- Ensure the full restoration of service levels in shortest possible times.
- Achieve a basic service level in the shortest time possible, prior to full restoration of service levels affected.

To be developed in following documents:

- Service continuity and availability management process.
- IT Service continuity plan.
- IT service continuity plan test and review report.
- Incident and service request management process.

سياسة إدارة استمرارية الخدمة:

- إدارة الاستجابة للحوادث الخطيرة والكوارث.
- التأكد من الاسترجاع الكامل للخدمات بعد الكوارث بأسرع وقت ممكن.
- الوصول لمستويات الخدمة الأساسية بأسرع وقت ممكن، قبل استعادة الوضع الكامل للخدمات.

وتكون ضمن المستندات التالية:

- عمليات استمرارية وإتاحة الخدمة.
- خطة استمرارية الخدمة لتقنية المعلومات.
- استمرارية الخدمات واختبار الخطة ومراجعة التقارير.
- الحوادث وعملية إدارة طلب الخدمات.

5. Service Availability Management Policy:

The mission of process is:

- Ensure and continuously improve the availability of services.
- Plan for implementation of measures to improve availability.
- Monitor the availability of services and adjust forecasts and future actions for improvements.

To be developed in following documents:

- Availability measurement report.
- Availability plan.
- Service continuity and availability management process.

سياسة إدارة إتاحة الخدمة:

- التأكد من إتاحة الخدمات وتطوير ذلك بشكل مستمر.
- التخطيط لاعتماد القياسات في تطوير الإتاحة.
- مراقبة إتاحة الخدمات.

وتكون ضمن المستندات التالية:

- نموذج تقرير قياس إتاحة الخدمة.

رقم الإصدار 1.1

تاريخ الإصدار 2024-04-01

7/13



6. Service Financial Management Policy:

The mission of process is:

- Budgeting, reporting and accounting the cost of services to ensure financial viability.

To be developed in following documents:

- Budgeting and accounting for service process.
- Budgeting and Accounting Management Policy.

سياسة الإدارة المالية للخدمة:

يجب اعتماد تطوير الميزانيات والتقارير ومحاسبة التكاليف عن الخدمات لضمان صلاحيتها المالية.

وتكون ضمن المستندات التالية:

- عملية إدارة الميزانية والمحاسبة.
- سياسة إدارة الميزانية والمحاسبة.

7. Service Capacity Management Policy:

The mission of process is:

- Dimensioning of technological and human resources necessary for adequate provision of services.
- Monitor the use of resources to continuously adjust to the requirements of the services.

To be developed in following documents:

- Capacity management process.
- Capacity plan.
- Capacity measurement report.

سياسة إدارة سعة الخدمة:

- وضع الاحتياجات الفنية والبشرية المطلوبة لتطبيق الخدمات بشكل مناسب.
- مراقبة استخدام الموارد بشكل مستمر.

وتكون ضمن المستندات التالية:

رقم الإصدار 1.1

تاريخ الإصدار 2024-04-01

8/13

- عملية إدارة سعة الخدمة.
- خطة إدارة سعة الخدمة.
- تقرير قياس السعة.

8. Information Security Management Policy:

The Information Security Management Policy is described in the Information Security Management Policy document.

To be developed in following documents:

- Information security management process.
- Information security policy.

سياسة إدارة أمن المعلومات:

يتم وصف سياسة إدارة أمن المعلومات في مستند مستقل.

وتكون ضمن المستندات التالية:

- عملية إدارة أمن المعلومات.
- سياسة أمن المعلومات.

9. Business Relationship Management Policy:

The mission of process is:

- Define services and their associated features.
- Identify customer expectations.
- Agree and record the service level agreements.
- Monitor compliance of service level agreements.
- Periodically review the service between all parties involved.
- Manage and resolve complaints about the service.
- Measure the customer satisfaction of the service.

To be developed in following documents:

- Business relationship management process.
- List of services.
- Service level management process.
- Service level requirements.

سياسة إدارة العلاقة مع الأعمال:

- تعريف الخدمات والمواصفات الخاصة بها.
- تعريف توقعات المستخدمين.

رقم الإصدار 1.1

تاريخ الإصدار 2024-04-01

9/13

- توثيق واعتماد اتفاقيات مستوى الخدمة.
- مراقبة الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة.
- مراجعة الخدمات بشكل متكرر مع جميع الأطراف ذات العلاقة.
- إدارة ومعالجة أي ملاحظات عن الخدمات.
- قياس رضا المستفيدين.

وتكون ضمن المستندات التالية:

- عملية إدارة علاقات الأعمال.
- قائمة الخدمات.
- عملية إدارة مستوى الخدمة.
- متطلبات مستوى الخدمة.

10. Supplier Management Policy:

The mission of process is:

- Communicate service needs to suppliers.
- Ensure that suppliers understand their obligations.
- Agree and record support agreements (agreements with suppliers).
- Periodically review the performance of suppliers from all parties involved.
- Manage and resolve any contractual disputes.
- Measure customer satisfaction with service.

To be developed in following documents:

- Supplier management process.
- Supplier performance report.

سياسة إدارة الموردين:

- التواصل مع الموردين فيما يخص متطلبات الخدمات.
- التأكد من فهم الموردين لمسؤولياتهم.
- اعتماد وتوثيق اتفاقات الدعم مع الموردين.
- مراجعة أداء الموردين بشكل متكرر.
- إدارة ومعالجة أي مشكلة تعاقدية.
- قياس رضا العميل عن الخدمة.

وتكون ضمن المستندات التالية:

- عملية إدارة المقاولين.
- نموذج تقرير قياس أداء مقاول.

رقم الإصدار 1.1

تاريخ الإصدار 2024-04-01

10/13

11. Incident and Service Request Management Policy:

The mission of this process is:

- Manage the resolution of events with minimal impact on service levels, restoring the levels of service in the shortest time possible.
- Respond to requests for service.
- Record the actions executed in phases of investigation and resolution of the issue.

To be developed in following document:

- Incident and service request management process.

سياسة إدارة الحوادث وطلبات الخدمة:

- إدارة حل الحوادث بأقل ضرر ممكن على مستوى الخدمة.
- الاستجابة لطلبات الخدمة.
- توثيق الإجراءات التي تم تطبيقها في كشف وحل المشاكل.

وتكون ضمن المستند التالي:

- عملية إدارة الحوادث وطلب الخدمة.

12. Problem Management Policy:

The mission of this process is:

- Minimise business impact of incidents, identify their root cause and provide a temporary solution.
- Minimise business impact of potential incidents, identifying the possible root causes, and develop in advance a temporary solution.
- Record actions taken in the early stages of investigation and resolution of the problem.

To be developed in following document:

- Problem management process.

سياسة حل المشاكل:

- التقليل ما أمكن من ضرر الأعمال الناشئ عن حوادث تقنية المعلومات أو من الحوادث المتوقع حصولها.
- توثيق الإجراءات التي تم اتخاذها في مراحل كشف وحل المشاكل.

وتكون ضمن المستند التالي:

- عملية إدارة المشاكل.

رقم الإصدار 1.1

تاريخ الإصدار 2024-04-01

11/13

13. Configuration Management Policy:

The mission of the process is:

- Record and control all configuration elements critical to the provision of services.
- Provide timely and accurate information on the status and relationships of configuration items.
- It is considered configuration item (CI) any asset that is relevant to the implementation of the service, and is subjected to the processes of configuration management and change management and delivery.
- All CIs undergo these two processes are registered in the configuration database (CMDB). The configuration manager decides the criteria used to consider whether an asset is a CI, and information necessary for the records of each type of CI.
- Examples of CIs are registered servers, core applications hosted on the servers, communication lines, network devices, etc.

To be developed in following document:

- Configuration management process.

سياسة إدارة التهيئة:

- توثيق وضبط جميع الإعدادات اللازمة لتنفيذ الخدمة.
- توافر معلومات صحيحة عن العلاقات بين عناصر التهيئة.
- جميع الموارد اللازمة لتنفيذ الخدمة، والواقعة في نطاق عمليات إدارة التهيئة وإدارة التغيير تعتبر من عناصر التهيئة.
- يجب تسجيل جميع عناصر التهيئة في قاعدة بيانات التهيئة.

وتكون ضمن المستند التالي:

- عملية إدارة التهيئة.

14. Change and Release Management Policy:

The mission of this process is:

- Identify the business need that requires the implementation of change.
- Evaluate and approve the changes according to business criteria.
- Ensure the implementation of changes according to the requirements of quality, cost and approved deadlines.
- Plan and execute the deployment in production environments.
- Review and test the validity of the implementation in accordance with business objectives of change.

To be developed in following documents:

- Change management process.
- Change management policy.
- Release and deployment management (RDM) process.
- Release and deployment planning.
- Customer release and deployment policy.

رقم الإصدار 1.1

تاريخ الإصدار 2024-04-01

12/13

سياسة إدارة التغيير والإصدارات:

- يجب تقييم واعتماد التغييرات بحسب المنهجية المتبعة.
- التأكد من تطبيق التغييرات وفق متطلبات الجودة والتكلفة التي تمت الموافقة عليها.
- التخطيط لتطبيق الخدمات وتنفيذها على بيئة الإنتاج.
- مراجعة واختبار صلاحية الأعمال المنفذة وفق متطلبات الأعمال للتغيير.

وتكون ضمن المستندات التالية:

- عملية إدارة التغيير.
- سياسة إدارة التغيير.
- عملية إدارة وتطوير الإصدارات.
- خطة التطوير والإصدارات الجديدة.
- سياسة التطوير وإطلاق الخدمة للعملاء.