سياسات إدارة التقنية وتكنولوجيا المعلومات

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدة

معتمد في مجلس الإدارة رقم (7)
بتاريخ 21/11/2023م
الموافق 7/5/1445هـ

المادة الأولى:

سياسة أمن المعلومات

بطاقة سياسة أمن المعلومات									
رمز السياسة	IT-08-P1	رقم الإصدار	1	تاريخ الإصدار	10/01/2023	تاريخ التحديث	2025/5/18	تاريخ المراجعة	2025

info@alfaisalya.org +966 506643564

1. الأهداف

تهدف هذه السياسة إلى توضيح آليات حماية البيانات في الجمعية ومسؤوليات موظفين إدارة تقنية المعلومات تجاهها، كما توضح مسؤوليات الموظف تجاه أمن المعلومات وصلاحياته وتوفير الحد الأدنى من المتطلبات الأساسية للأمن السيبراني المبنية على أفضل الممارسات والمعايير لتقليل المخاطر السيبرانية على الأصول المعلوماتية والتقنية للجهات من التهديدات(Threats)الداخلية والخارجية. وتتطلب حماية الأصول المعلوماتية والتقنية للجهة التركيز على الأهداف الأساسية للحماية، وهي:

سرية المعلومة Confidentiality

•سلامة المعلومة Integrity

•توافر المعلومة Availability

تتبع هذه السياسة متطلبات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني ا لتي قامت بتطوير الضوابط الأساسية للأمن السيبراني (ECC – 1: 2018) بعد دراسة معايير وأطر وضوابط للأمن السيبراني قامت بإعدادها سابقاً عدة جهات (محلية ودولية)، ودراسة متطلبات التشريعات والتنظيمات والقرارات الوطنية ذات العلاقة.

2. نطاق العمل

تغطي هذه السياسة جميع الأصول المعلوماتية والتقنية الخاصة بالجمعية الفيصلية، وتنطبق على جميع العاملين فيها

3. بنود السياسة

1.3 النسخ الاحتياطي

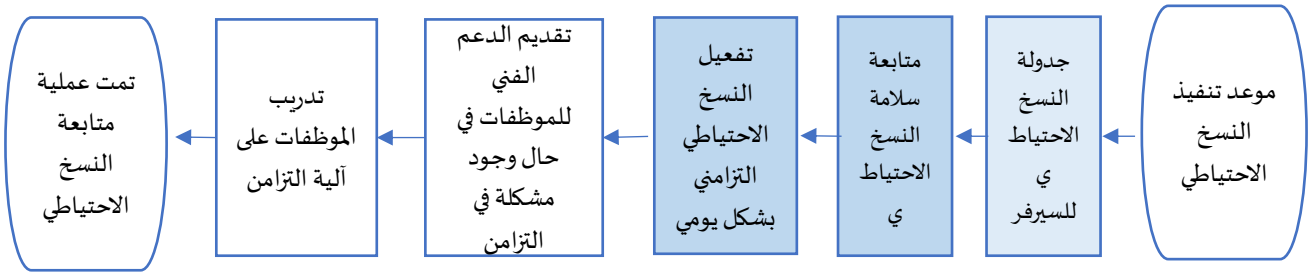
- تحديد البيانات الأكثر أهمية والحرجة وذلك من خلال عملية تصنيف البيانات ومن خلال مراجعة أصول المعلومات، لمنحها أولوية أعلى أثناء عملية النسخ الاحتياطي للشبكة المحلية.
- وضع خطة نسخ احتياطي واستعادة لجميع أصول (البيانات والمعلومات) بالتنسيق بين إدارة التقنية ومع مالك النظام عند الاشتراك في أنظمة سحابية مع الأخذ بالاعتبار التالي:
  - المتطلبات القانونية والتنظيمية.
  - تصنيف الأصول (البيانات والمعلومات).
  - توصيات الموردين
- تحديد النظام المستخدم للنسخ الاحتياطي مع مراعاة البنود التالية في النسخ والاستعادة :
  - نوع النسخ الاحتياطي.
  - جدول النسخ الاحتياطي وتكراره بشكل يومي وأسبوعي.
  - حماية النسخ الاحتياطي (بناء على تصنيف البيانات المنسوخة).
  - الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي.

- مراجعة واختبار البيانات المنسوخة احتياطيا بشكل دوري. (كل ثلاثة أشهر) للتأكد من سلامتها وفعاليتها خلال عملية استعادة بيانات محددة
- تفويض الصلاحيات بالتنسيق بين إدارة التقنية ومالك النظام السحابي في عملية تنفيذ واستعادة النسخ الاحتياطية
- منع تعطل مزامنة وحدة التخزين الاحتياطي مع جهاز الموظف.
- يجب استخدام مؤشر قياس الأداء KPI لضمان التطوير المستمر لإدارة حزم التحديثات والإصلاحات.
- مراجعة السياسة وإجراءاتها سنوياً, وتوثيق التغييرات واعتمادها

عملية النسخ الاحتياطي

هدف العملية		متابعة تنفيذ عملية النسخ الاحتياطي	المسؤول عن تنفيذ العملية	مسؤولة الشبكات
المستهدفون من العملية		قواعد بيانات الجمعية	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	أسبوع عمل
مدخلات العملية	م	الخطوات الإجرائية للعملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	مخرجات العملية
- جدولة النسخ الاحتياطي	1	البداية: موعد تنفيذ النسخ الاحتياطي		- لوحة تحكم نظام النسخ الاحتياطي
	2	جدولة النسخ الاحتياطي للسيرفر المحلي بشكل أسبوعي على سيرفر سحابي ويشمل ملفات الشير وقواعد البيانات		
	3	متابعة سلامة النسخ الاحتياطي على داش بورد		
	4	تفعيل النسخ الاحتياطي التزامني بشكل يومي، وتوفير مساحة TB1 على (ون درايف) لكل موظفة		
	5	تقديم الدعم الفني للموظفات في حال وجود مشكلة في التزامن		
	6	التأكد من وجود المجلدات على D للحد من خسارة المعلومات في حال إعادة تهيئة الجهاز		
	7	تدريب الموظفات على آلية التزامن للتأكد من متابعة الموظفة لملفاتها		
	8	تفعيل برنامج التزامن على جوال الموظفة (في حال رغبتها)		
مؤشرات أداء العملية		نسبة تنفيذ عمليات النسخ الأسبوعية واليومية	مخاطر العملية	التأثير على سلامة بيانات الجمعية

مخطط عملية النسخ الاحتياطي



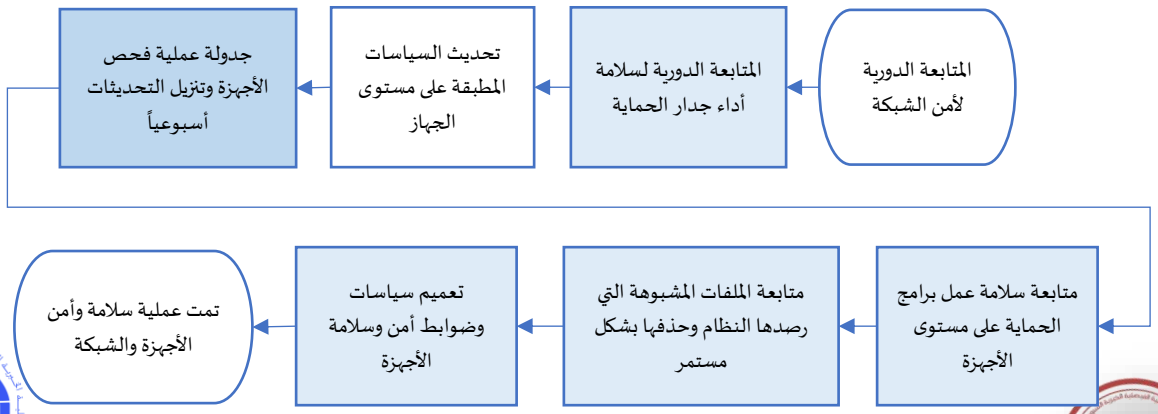
2.3 أمن الشبكة وأجهزة المستخدمين

- توفير تقنيات الحماية اللازمة لمكافحة الفيروسات، والبرمجيات الضارة على خوادم الجمعية وأجهزة الحاسب والشبكة.
- إجراء مسح دوري على الأجهزة للكشف عن الثغرات وحزم التحديثات ومتابعة تطبيقها.
- منع تعطيل عمل نظام مكافحة الفيروسات إلا من قبل أخصائي تقنية المعلومات
- معالجة تهديدات البرمجيات الخبيث وأي إصابات بشكل عاجل وفوري وبدون أي تأجيل وبأي شكل كان، وتوثيق ذلك في سجل التهديدات الأمنية.
- إدارة أجهزة المستخدمين والأجهزة المحمولة مركزياً من خلال خادم الدليل النشط Active Directory الخاص بنطاق الجمعية
- تطبيق سياسة مصادقة متعددة العوامل على المستخدمين(MFA) Multi-Factor Authentication لضمان الوصول الآمن إلى الموارد في الجمعية
- تغيير كلمات المرور لحسابات المستخدمين والبريد الإلكتروني كل ثلاثة أشهر.
- ضبط إعدادات أجهزة المستخدمين بإدارة الوحدات التنظيمية المناسبة Domain Controller لتطبيق السياسات الملائمة وتثبيت الإعدادات البرمجية اللازمة
- تنفيذ سياسات النطاق المناسبة Group Policy في الجمعية على جميع الأجهزة لضمان الالتزام بالضوابط التنظيمية والأمنية
- عدم منح العاملين صلاحيات هامة وحساسة على أجهزة المستخدمين ويجب منح الصلاحيات وفقاً لمبدأ الحد الأدنى من الصلاحيات والامتيازات.
- مزامنة التوقيت Clock Synchronization مركزياً ومن مصدر موثوق لجميع أجهزة المستخدمين.
- تنزيل البرامج وحُزم التحديثات من مصادر مرخصة وموثوقة على أجهزة المستخدمين والخوادم، بما في ذلك أنظمة التشغيل والبرامج والتطبيقات وفقاً للإجراءات المتبعة داخل الجمعية الفيصلية مره واحدة شهرياً على الأقل.
- السماح فقط بقائمة محددة من المواقع والتطبيقات على أجهزة المستخدمين .
- منع استخدام وسائط التخزين الخارجية، ويجب الحصول على إذن مسبق من إدارة تقنية المعلومات لامتلاك صلاحية استخدامها.

عملية سلامة وأمن الأجهزة والشبكة الداخلية

هدف العملية	سلامة وأمن الأجهزة والشبكة الداخلية	المسؤول عن تنفيذ العملية	مسؤولة الشبكات
المستهدفون من العملية	جميع الأجهزة والشبكة الداخلية	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	أسبوع عمل
مدخلات العملية م	الخطوات الإجرائية للعملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	مخرجات العملية
- جدول عملية فحص الأجهزة 1	البداية: المتابعة الدورية لأمن الشبكة		- تقرير الصيانة
2	المتابعة الدورية لسلامة أداء جدار الحماية على مستوى السيرفر والشبكة وتحديث السياسات بناء على الاحتياجات الأمنية	تقرير الصيانة	
3	تحديث السياسات المطبقة على مستوى الجهاز		- تقارير مستوى الحماية على الأجهزة
4	جدولة عملية فحص الأجهزة وتنزيل التحديثات أسبوعياً، وإرسال رسالة التذكير بترك الأجهزة مفتوحة بعد الدوام)		
5	متابعة سلامة عمل برامج الحماية على مستوى الأجهزة وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بالقسم عن حالة الجهاز	لوحة تحكم نظام الحماية	-تقرير بالملفات المشبوهة على الأجهزة
6	متابعة الملفات المشبوهة التي رصدها النظام وحذفها بشكل مستمر		
7	تعميم سياسات وضوابط أمن وسلامة الأجهزة وملحقاتها		-تقرير بالثغرات الامنية للبرامج
مؤشرات أداء العملية	عدد الاختراقات للشبكة الجمعية/سنوي	مخاطر العملية	التأثير على أعمال الجمعية
	عدد مرات توقف برامج الحماية/سنوي		فقدان البيانات
	عدد التهديدات الأمنية على الأجهزة / سنوي		الاضرار بالشبكة والسيرفرات والاجهزة
	عدد الثغرات الأمنية للبرامج / سنوي		

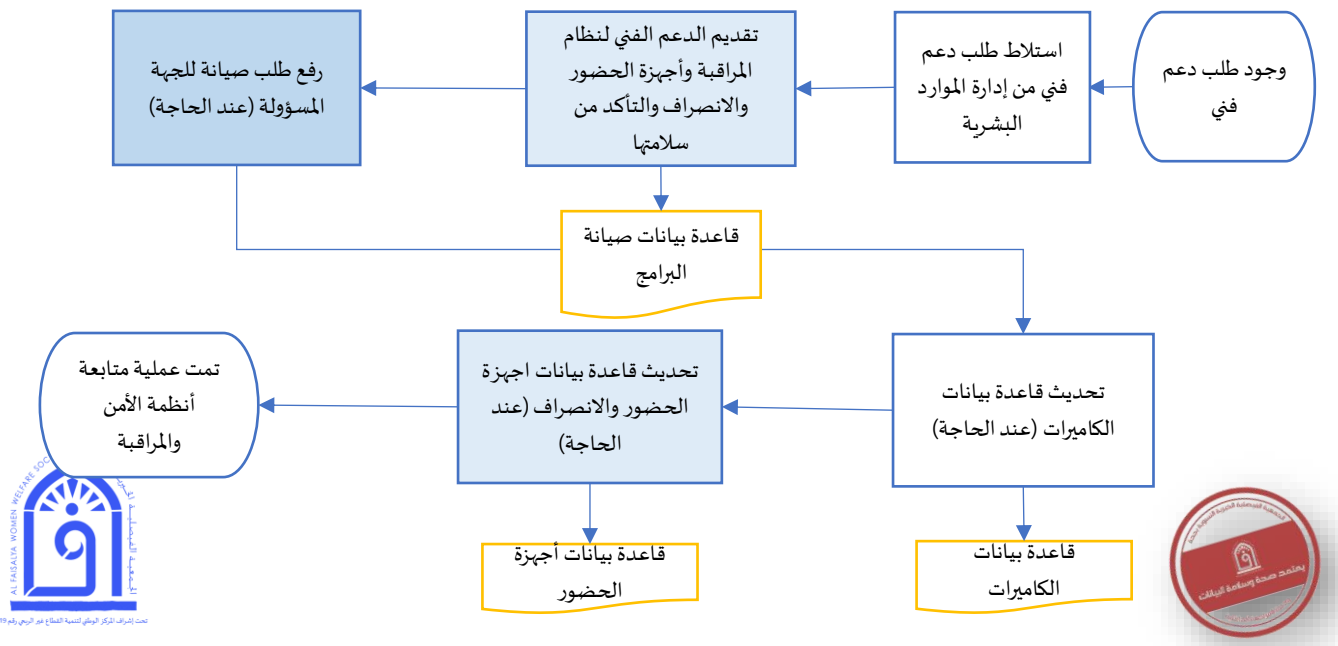
مخطط عملية سلامة وأمن الأجهزة والشبكة الداخلية



عملية متابعة أنظمة الأمن والمراقبة

هدف العملية	متابعة أنظمة أمن ومراقبة الجمعية	المسؤول عن تنفيذ العملية	مسؤولة الدعم الفني
المستهدفون من العملية	أنظمة الأمن والمراقبة	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	أسبوع عمل
مدخلات العملية	م / الخطوات الإجرائية للعملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	مخرجات العملية
- نظام الأمن والمراقبة - نظام الحضور والانصراف	1 البداية: وجود طلب دعم فني من إدارة الموارد البشرية		-قاعدة بيانات الكاميرات محدثة - قاعدة بيانات أجهزة الحضور محدثة
	2 استلاط طلب دعم فني من إدارة الموارد البشرية		
	3 تقديم الدعم الفني لنظام المراقبة وأجهزة الحضور والانصراف والتأكد من سلامتها	قاعدة بيانات صيانة البرامج	
	4 رفع طلب صيانة للجهة المسؤولة (عند الحاجة)		
	5 تحديث قاعدة بيانات الكاميرات (عند الحاجة)	قاعدة بيانات الكاميرات	
	6 تحديث قاعدة بيانات اجهزة الحضور والانصراف (عند الحاجة)	قاعدة بيانات أجهزة الحضور	
مؤشرات أداء العملية	عدد مرات تعطل نظام الأمن والمراقبة/سنوي	مخاطر العملية	التأثير على أمن وسلامة الجمعية
			التأخير على صرف الرواتب

مخطط عملية متابعة أنظمة الأمن والمراقبة



3.3 سلامة وأمن البيانات

1.3 فتح / إغلاق حساب الموظف

- إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن فتح/ إغلاق حساب الموظف موضح فيه اسم الموظف باللغة العربية ، والمسمى الوظيفي والإدارة التابع لها الموظف.
- إدارة التقنية وتكنولوجيا المعلومات تقوم بإعطاء الصلاحيات المخصصة للموظف حسب مهامه الوظيفية.

2.3 صلاحية الاطلاع على البيانات

صلاحيات عامة :

- **المدير العام:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات وما ينتج عنها (معلومات، تقارير) .
- **المراجع الداخلي:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تتبع الإدارات وكتابة التقارير عنها .
- **مدير الإدارة:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تقع ضمن نطاق إدارته.
- **رئيس القسم:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تقع ضمن نظام قسمه .
- **الموظف:** له الحق في الاطلاع على جميع البيانات التي تقع ضمن نطاق عمله وصلاحيته.
- **البيانات العامة:** تحدد الجمعية بيانات محددة على أنها عامة يمكن الاطلاع عليها ومشاركتها ونشرها على موقعها الإلكتروني بدون الحاجة إلى إذن معين.

3.3 سلامة وصحة البيانات

- التأكد من إدخال البيانات وصحتها مسؤولية كل من له عمل يتعلق بإدخال البيانات.
- يعتبر الرئيس المباشر ومدير الإدارة والموظفين المسؤولين عن الإدخالات، مسؤولون مسؤولية مباشرة عن التأكد من صحة الإدخالات وتصحيحها عند الحاجة.
- إدخال البيانات بشكل خاطئ حتى ولو على سبيل تسيير العمل وعدم تعطيله يعتبر تخريبًا متعمدًا للبيانات وما ينتج عنها، وما قد يترتب عليها من قرارات، ويتحمل مسؤولية ذلك كل من له علاقة مباشرة بذلك

4. الأدواروالمسؤوليات

•راعي ومالك وثيقة السياسة: مسؤول تقنية المعلومات.

•مراجعة السياسة وتحديثها: مسؤول تقنية المعلومات.

•تنفيذ السياسة وتطبيقها: المدير التنفيذي ومسؤول تقنية المعلومات وإدارة الموارد البشرية.

5. الالتزام بالسياسة

- على مسؤول تقنية المعلومات ضمان التزام الجمعية الفيصلية بهذه السياسة دورياً.
- على إدارة تقنية المعلومات وجميع الإدارات في الجمعية الفيصلية الالتزام بهذه السياسة.
- قد يعرض أي انتهاك لهذه السياسة صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب إجراءات المتبعة في الجمعية الفيصلية

المادة الثانية

سياسة مواصفات أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها والبرمجيات

بطاقة سياسة مواصفات أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها									
رمز السياسة	IT-08-P2	رقم الإصدار	1	تاريخ الإصدار	10/01/2023	تاريخ التحديث	2025/5/18	تاريخ المراجعة	2025

info@alfaisalya.org +966 506643564

1. الأهداف

تحدد هذه السياسة مواصفات أجهزة الكمبيوتر ,والبرمجيات بمختلف أنواعها وملحقاتها ، لضمان العمل بالشكل المطلوب مع الأنظمة الحالية ، ولضمان التوافق فيها بينها

2. نطاق العمل

تغطي هذه السياسة جميع الأصول المعلوماتية والتقنية الخاصة بالجمعية الفيصلية، وتنطبق على جميع العاملين فيها

3. بنود السياسة

1.3 تقدير الاحتياج الفعلي من الجهاز/ البرمجيات قبل الاعتماد والشراء

2.3 عند شراء الأجهزة يجب أن يكون المورد معتمد مع مراعاة توفر ضمان لا يقل عن سنة ، ويفضل أن يكون الضمان لمدة ثلاث سنوات.

3.3 يجب أن تحتوي حزمة الكمبيوتر المكتبي على :

- الوحدة الرئيسية، ويمكن أن تكون بشكل برج رأسي ، أو بشكل مكتبي أفقي .
- شاشة كمبيوتر لا تقل عن 21 بوصة .
- لوحة مفاتيح قياسية سلكية عربي/إنجليزي .
- فأرة قياسية سلكية .

- البرامج القياسية التالية للجهاز المكتبي:
  - حزمة أوفيس 365 عربية .
  - مضاد فيروسات من نوع أمن . windows
  - أدوبي ريدر .
  - Anydesk برنامج الدعم الفني
- ملحقات الجهاز المكتبي التي تتطلب موافقة الرئيس المباشر وإدارة تقنية المعلومات:
  - لوحة مفاتيح لا سلكية .
  - فأرة لا سلكية .
  - سماعات .
  - مايكروفون .
  - كاميرا ملحقة .
  - طابعة مكتبية .
  - ماسح ضوئي مكتبي .

- يجب أن يكون الحد الأدنى لمواصفات جهاز الكمبيوتر المكتبي كالتالي :
  - المعالج Intel i5بسرعة لا تقل عن 2 جيجا هيرتز .
  - الذا كرة RAMبحجم لا يقل عن 8 جيجابايت .
  - القرص الصلب لا يقل عن 500 جيجابايت .
  - منفذ شاشة متوافق مع الشاشات المستخدمة في الجمعية .
  - منفذ شبكة بسرعة لا تقل عن 100 ميجابايت .
  - ان لا يقل اصدار ويندوز عن windows 10

4.3 أجهزة الكمبيوتر المحمول ل

تشمل كل من (لابتوب أو نوت بوك أو التابلت) .

- يجب شراء أجهزة الكمبيوتر من ماركة معروفة HP، DELLوغيرهما ، ومن مورد معتمد ، ويجب أن تكون مدعمة بضمان لا يقل عن سنة ، ويفضل ضمان ثلاث سنوات .
- توفير نظام التشغيل مايكروسوفت ويندوز11 نظام 64 بت وحزمة أوفيس حزمة أوفيس 365
- يجب أن يتوافق ويندمج مع الأجهزة الموجودة
- الحد الأدنى لمواصفات الكمبيوتر المحمول كالتالي :
  - المعالج من نوع Intel i5بسرعة 2 جيجا هيرتز .
  - الذا كرة 8 ميغابايت .
  - منفذ شبكة . Ethernet
  - شبكة لاسلكية .
  - عدد 2 منفذ USBعلى الأقل .
  - منفذ . HDMI.

5.3 أجهزة الخادم/السيرفر

- يجب شراء أنظمة الخادم بواسطة قسم نظم وتقنية المعلومات .
- الخوادم التي يتم شراؤها يجب أن تكون متوافقة مع أجهزة الكمبيوتر وأنظمة التشغيل الأخرى الموجودة في الجمعية.
- يجب أن تكون جميع الخوادم التي يتم شراؤها مدعومة بواسطة ضمان 3 سنوات على الأقل

6.3 أي تغيير على هذه المواصفات يجب أن تتم عن طريق مسؤول التقنية ، وبموافقة واعتماد مدير إدارة التقنية وتكنولوجيا المعلومات.

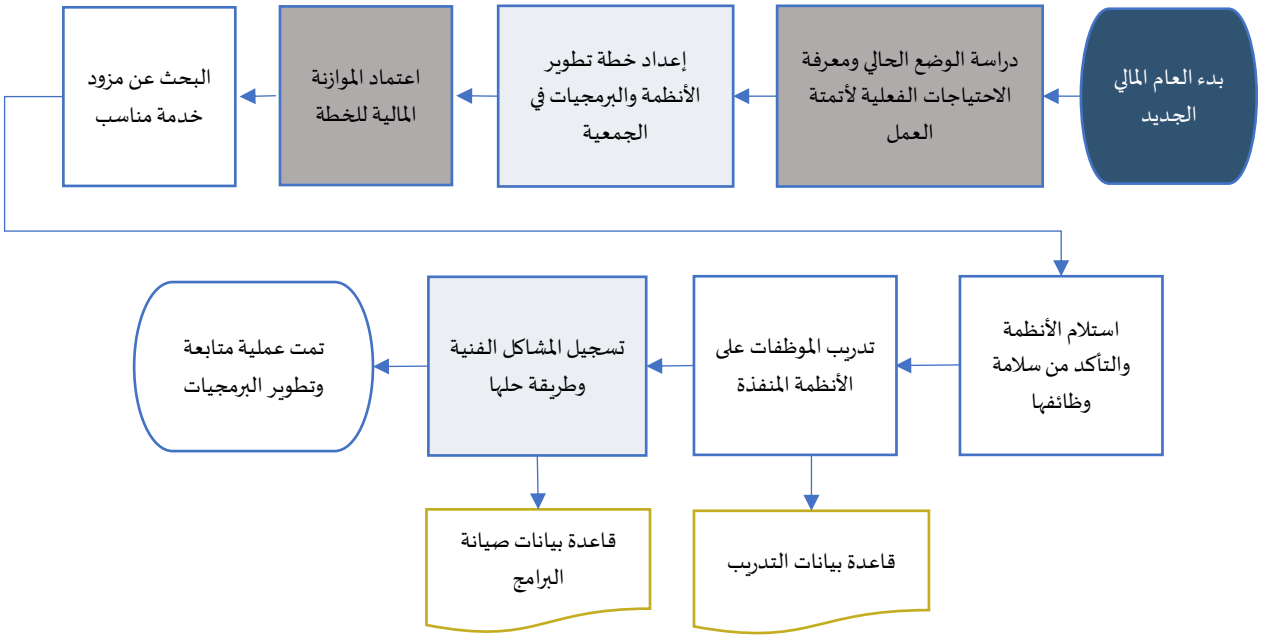
7.3 البرمجيات

- توفير نسخ أصلية من الأنظمة والبرامج أو الاشتراك بشكل سنوي
- معرفة الاحتياج الفعلي من البرامج المطلوبة والتأكد من تناسب جميع عمليات الأنظمة مع طبيعة عمل وسياسات الجمعية ومع الأجهزة الموجودة ورفع التوصيات بذلك.
- مراعاة بنود أمن وسلامة المعلومات عند التعاقد مع مزودين الخدمة.
- توفير أدلة إجرائية وتدريب العاملين.

عملية متابعة وتطوير البرمجيات

هدف العملية		متابعة وتطوير برمجيات الجمعية	المسؤول عن تنفيذ العملية	مسؤولة البرامج والعمليات
المستهدفون من العملية		جميع برمجيات وأنظمة الجمعية	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	مستمر
مدخلات العملية	م	الخطوات الإجرائية للعملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	مخرجات العملية
- خطة تطوير الأنظمة والبرمجيات في الجمعية - موازنة مالية	1	البداية: بدء العام المالي الجديد		-أنظمة إلكترونية -قاعدة بيانات صيانة البرامج محدثة - تدريب موظفات - أدلة اجرائية
	2	دراسة الوضع الحالي ومعرفة الاحتياجات الفعلية لأتمتة العمل المؤسسي في الجمعية، من خلال الاجتماع مع أقسام الجمعية		
	3	إعداد خطة تطوير الأنظمة والبرمجيات في الجمعية		
	4	اعتماد الموازنة المالية للخطة		
	5	البحث عن مزود خدمة مناسب والتعاقد بعد التأكد من تغطية احتياجات الأقسام		
	6	استلام الأنظمة والتأكد من سلامة وظائفها ومخرجاتها متابعة أدائها		
	7	تدريب الموظفات على الأنظمة المنفذة وتقديم الدعم الفني اللازم	قاعدة بيانات تدريب الموظفات	
	8	تنفيذ لقاءات مع الأقسام، بهدف تطوير الأنظمة القائمة		
	9	في حال وجود مشكلة في النظام يتم التواصل مع فريق الدعم الفني لحلها		
	10	تسجيل المشاكل الفنية وطريقة حلها	قاعدة بيانات صيانة البرامج	
	11	إعداد أدلة إجرائية للبرامج والمنصات، ونشرها لجميع أقسام الجمعية		
مؤشرات أداء العملية		نسبة الإنجاز من خطة تطوير الأنظمة والبرمجيات	مخاطر العملية	التأثير على تنفيذ أعمال الجمعية
		عدد أيام تدريب الموظفات على الأنظمة والبرمجيات/سنوي		
		عدد ورش عمل تدريب الموظفات على الأنظمة والبرمجيات/سنوي		التأثير على تقديم الخدمة للمستفيد
		عدد الأنظمة الإلكترونية المفعلة		

مخطط عملية متابعة وتطوير البرمجيات

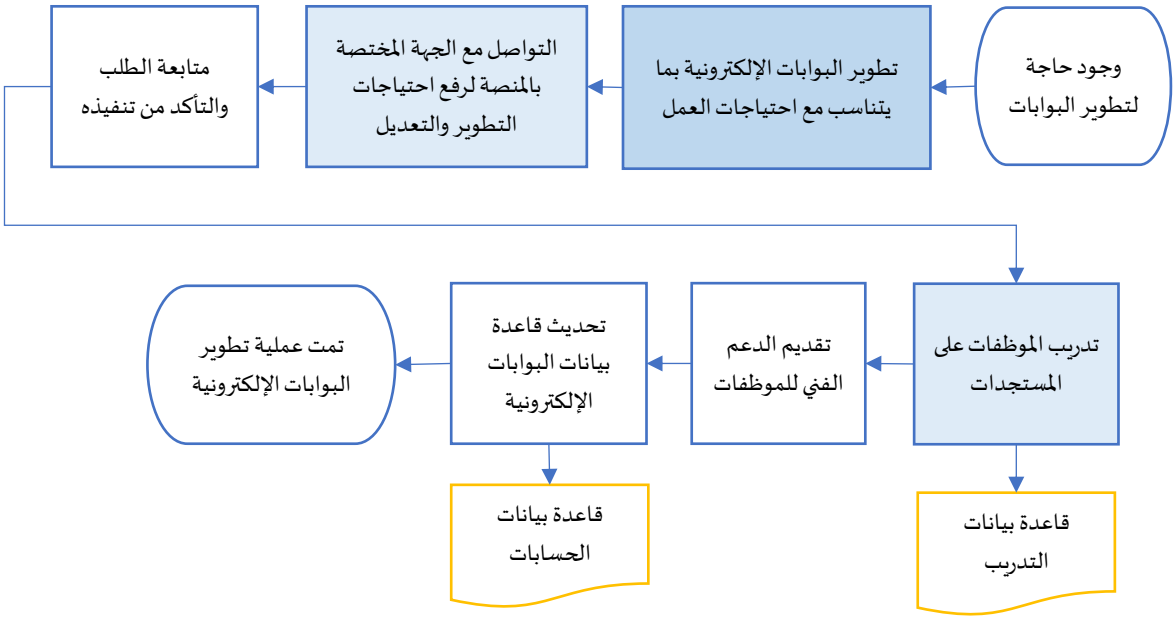


عملية تطوير البوابات الإلكترونية

هدف العملية		تطوير البوابات الإلكترونية	المسؤول عن تنفيذ العملية	مسؤولة البرامج والعمليات
المستهدفون من العملية		جميع البوابات الإلكترونية للجمعية	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	مستمر
مدخلات العملية	م	الخطوات الإجرائية للعملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	مخرجات العملية
- بوابات الجمعية الإلكترونية	1	البداية: وجود حاجة لتطوير البوابات الإلكترونية للجمعية		- قاعدة بيانات الحسابات محدثة - تدريب الموظفات - ادلة اجرائية
	2	تطوير البوابات الإلكترونية بما يتناسب مع احتياجات العمل		
	3	التواصل مع الجهة المختصة بالمنصة لرفع احتياجات التطوير والتعديل		
	4	متابعة الطلب والتأكد من تنفيذه		
	5	تدريب الموظفات على المستجدات (ورش عمل وأدلة إجرائية)	قاعدة بيانات التدريب	
	6	تقديم الدعم الفني للموظفات		
	7	تحديث قاعدة بيانات البوابات الإلكترونية (عند الحاجة)	قاعدة بيانات الحسابات	
مؤشرات أداء العملية		عدد البوابات التي تم تطويرها	مخاطر العملية	التأثير على تنفيذ أعمال الجمعية

info@alfaisalya.org +966 506643564

مخطط عملية تطوير البوابات الإلكترونية



4. الأدوار والمسؤوليات

- راعي ومالك وثيقة السياسة: مسؤول تقنية المعلومات.
- مراجعة السياسة وتحديثها: مسؤول تقنية المعلومات.
- تنفيذ السياسة وتطبيقها: المدير التنفيذي ومسؤول تقنية المعلومات وإدارة الموارد البشرية

5. الالتزام بالسياسة

- على مسؤول تقنية المعلومات ضمان التزام الجمعية الفيصلية بهذه السياسة دورياً.
- على إدارة تقنية المعلومات وجميع الإدارات في الجمعية الفيصلية الالتزام بهذه السياسة.
- قد يعرض أي انتهاك لهذه السياسة صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب إجراءات المتبعة في الجمعية الفيصلية

المادة الثالثة

صيانة الأجهزة

بطاقة سياسة صيانة الأجهزة									
رمز السياسة	IT-08-P3	رقم الإصدار	1	تاريخ الإصدار	10/01/2023	تاريخ التحديث	21/11/2023	تاريخ المراجعة	

info@alfaisalya.org +966 506643564

1. الأهداف

تحدد هذه السياسة الأساليب المتبعة في الجمعية لصيانة الأجهزة بهدف إطالة عمرها الافتراضي والمحافظة على الأصول وضمان سلامة الاستخدام الأمثل

2. نطاق العمل

تغطي هذه السياسة جميع الأصول التقنية الخاصة بالجمعية الفيصلية، وتنطبق على جميع العاملين فيها

3. بنود السياسة

1.3 الصيانة الوقائية

- يقوم مسؤول تقنية المعلومات بإجراء صيانة وقائية لكل الأجهزة مرة واحدة كل ستة أشهر ورصد التحديثات في قاعدة بيانات الدعم الفني.
- تتضمن عملية الصيانة الوقائية :
  - فحص أداء الجهاز وتحسينه
  - فحص البرمجيات العاملة ونظام التشغيل وتحديثهم .
- وضع خطة سنوية لتحسين الأجهزة من قبل مسؤول تقنية المعلومات

2.3 الصيانة اليومية

- الصيانة اليومية تتضمن مراقبة أوضاع السيرفرات والشبكة والأجهزة ، ومعالجة أي مشكلة فور حدوثها .
- تسجل جميع العمليات في قاعدة بيانات الدعم الفني.
- التعاون مع جهات معتمدة لصيانة الاجهزة عند الحاجة

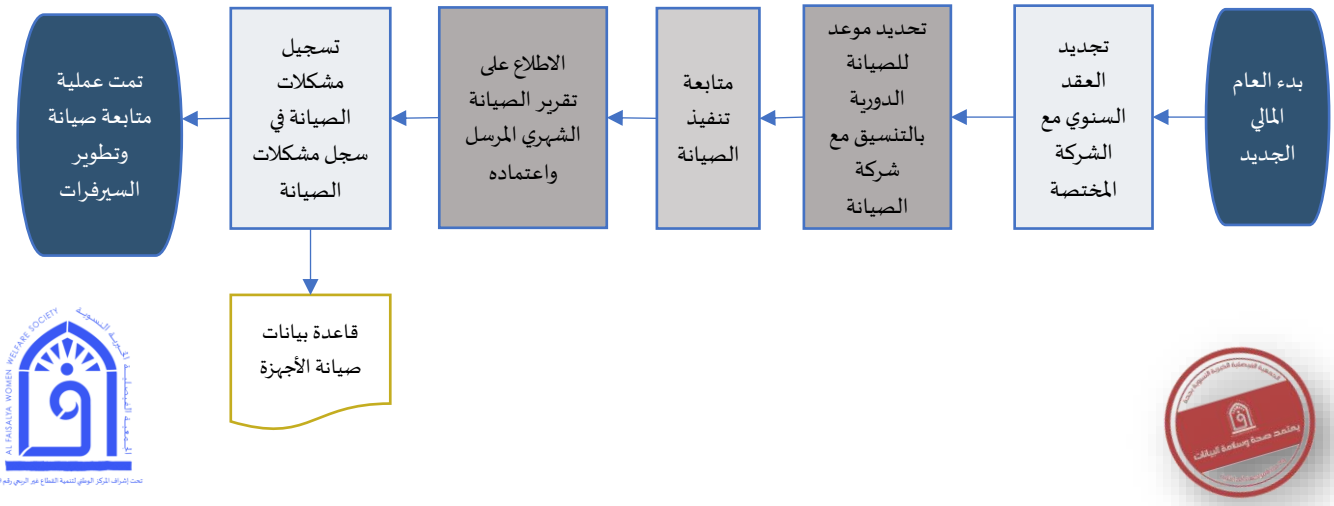
3.3 صيانة الشبكة

- متابعة مسؤول التقنية لزيارات الشركة المسؤولة لصيانة الشبكة والسيرفرات SLA مرة في الشهر
- معالجة حالات الدعم الفني الطارئة بالتنسيق مع الشركة.
- تسجل جميع العمليات في قاعدة بيانات الدعم الفني.

عملية متابعة صيانة وتطوير السيرفرات والشبكة الداخلية

هدف العملية		متابعة عملية الصيانة والتطوير	المسؤول عن تنفيذ العملية	مسؤولة الشبكات
المستهدفون من العملية		جميع سيرفرات الجمعية	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	أسبوع عمل
مدخلات العملية	م	الخطوات الإجرائية للعملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	مخرجات العملية
- عقد الصيانة SLA	1	البداية: بدء العام المالي الجديد		-عقد الصيانة - تقارير الصيانة الدورية - قاعدة بيانات صيانة الأجهزة محدثة
	2	تجديد العقد السنوي مع الشركة المختصة	عقد الصيانة SLA	
	3	مناقشة التوصيات على البنية التحتية إن وجدت مع الشركة المختصة		
	4	التنسيق مع المسؤول في شركة الصيانة لتحديد موعد للصيانة الدورية من كل شهر (مرة الى مرتين في الشهر)		
	5	استقبال مهندس الصيانة في مقر الجمعية في حال كانت الصيانة حضوريا أو عن طريق anyDesk في حالات كانت عن بعد		
	6	متابعة تنفيذ الصيانة		
	7	الاطلاع على تقرير الصيانة الشهري المرسل واعتماده	تقرير SLA	
	8	في حال وجود مشكلة يتم فتح تذكرة صيانة مع الشركة عبر موقعهم الإلكتروني		
	9	متابعة التذكرة والتأكد من حل المشكلة، عبر موقع الشركة + البريد الالكتروني		
	10	تسجيل مشكلات الصيانة في سجل مشكلات الصيانة	قاعدة بيانات صيانة الأجهزة التقنية	
مؤشرات أداء العملية		عدد مشاكل الصيانة المنفذة/سنوي	مخاطر العملية	التأثير على تنفيذ أعمال الجمعية
		عدد مرات تعطل السيرفرات/ الشبكة الداخلية/ سنوي		

مخطط عملية متابعة صيانة وتطوير السيرفرات والشبكة الداخلية



4. الأدوار والمسؤوليات

- راعي ومالك وثيقة السياسة: مسؤول تقنية المعلومات.
- مراجعة السياسة وتحديثها: مسؤول تقنية المعلومات.
- تنفيذ السياسة وتطبيقها: المدير التنفيذي ومسؤول تقنية المعلومات وإدارة الموارد البشرية

5. الالتزام بالسياسة

- على مسؤول تقنية المعلومات ضمان التزام الجمعية الفيصلية بهذه السياسة دورياً.
- على إدارة تقنية المعلومات وجميع الإدارات في الجمعية الفيصلية الالتزام بهذه السياسة.
- قد يعرض أي انتهاك لهذه السياسة صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب إجراءات المتبعة في الجمعية الفيصلية

المادة الرابعة

سياسة الدعم الفني

بطاقة سياسة الدعم الفني									
رمز السياسة	IT-08-P4	رقم الإصدار	1	تاريخ الإصدار	10/01/2023	تاريخ التحديث	21/11/2023	تاريخ المراجعة	

info@alfaisalya.org +966 506643564

1. الأهداف

تحدد هذه السياسة ضوابط تقديم الدعم الفني وقنوات التواصل المتاحة

2. نطاق العمل

تغطي هذه السياسة جميع الأصول التقنية والبرمجيات الخاصة بالجمعية الفيصلية، وتنطبق على جميع العاملين فيها

3. بنود السياسة

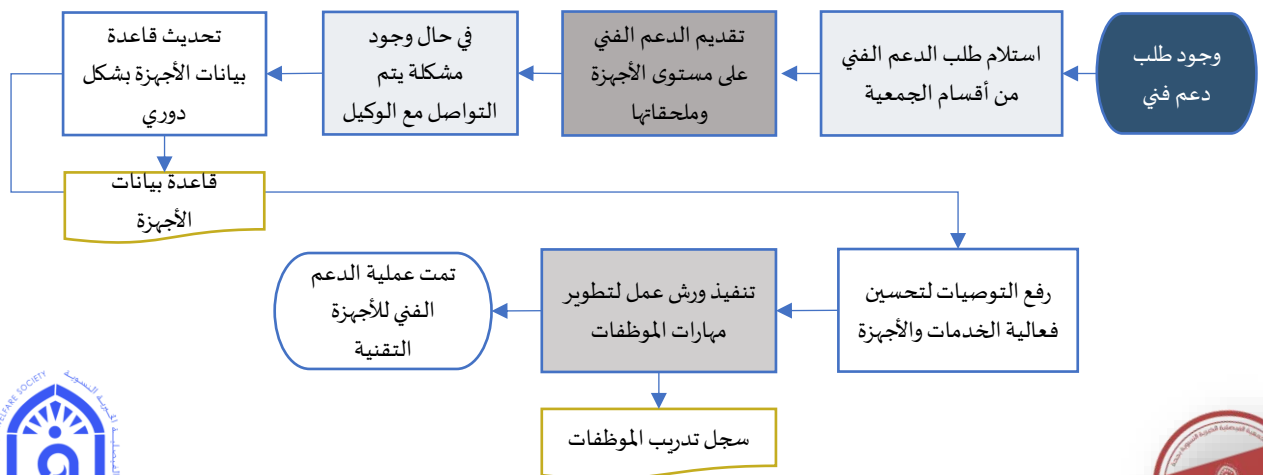
1.3 الدعم الفني الداخلي

- توفير أدوات وآليات مناسبة لرصد طلبات الدعم الفني.
- توفير أدوات مناسبة ومرنة للدعم الفني عن بعد لحل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين
- تقديم الدعم الفني المباشر لحل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين.
- في حال تعذر حل المشكلة من خلال فريق الدعم الفني الداخلي يتم الاستعانة في التنفيذ بطرف خارجي.

2.3 الدعم الفني الخارجي

- طلب دعم فني خارجي من جهة ذات خبرة ومعتمدة عند الحاجة.
- متابعة حل المشكلة وإعطاء تغذية راجعة لمقدم الطلب واستكمال إجراءات إغلاقه.
- تسجل جميع العمليات في قاعدة بيانات الدعم الفني.

مخطط عملية الدعم الفني للأجهزة التقنية



info@alfaisalya.org +966 506643564

عملية الدعم الفني للأجهزة التقنية

هدف العملية		تقديم الدعم الفني للأجهزة التقنية وملحقاتها	المسؤول عن تنفيذ العملية	مسؤولة الدعم الفني
المستهدفون من العملية		جميع الأجهزة التقنية في أقسام الجمعية	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	مستمر
مدخلات العملية	م	الخطوات الإجرائية للعملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	مخرجات العملية
- طلبات الدعم الفني للأجهزة التقنية	1	البداية: وجود طلب دعم فني		- قاعدة بيانات الأجهزة التقنية محدثة
	2	استلام طلب الدعم الفني من أقسام الجمعية		
	3	تقديم الدعم الفني على مستوى الأجهزة وملحقاتها		
	4	في حال وجود مشكلة يتم التواصل مع الوكيل		
	5	تحديث قاعدة بيانات الأجهزة بشكل دوري	قاعدة بيانات الأجهزة	-قاعدة بيانات حسابات الموظفات محدثة
	6	تحديث قاعدة بيانات حسابات الموظفات	قاعدة بيانات حسابات الموظفات	
	7	رفع التوصيات لتحسين فعالية الخدمات والأجهزة		
	8	تنفيذ ورش عمل لتطوير مهارات الموظفات فيما يتعلق بالدعم الفني وكيفية استخدام الأجهزة وملحقاتها	قاعدة بيانات التدريب	- سجل تدريب الموظفات
	9	إعداد سياسات وضوابط لكيفية الاستخدام للأجهزة وملحقاتها، وتعميمها على الجميع		- دليل اجرائي
مؤشرات أداء العملية		متوسط الفترة الزمنية المستغرقة لتقديم الدعم الفني	مخاطر العملية	التأثير على تنفيذ أعمال الجمعية
		عدد ورش العمل والدورات في تدريب الموظفات على الاجهزة		

سجلات ونماذج عمل العملية

م	رقم النموذج	Form Code	اسم النموذج	فترة الحفظ (سنة)	مسؤولية الحفظ
1	تقنية – نموذج رقم(1)	IT-08-F1	قاعدة بيانات صيانة الأجهزة التقنية	3سنوات	إدارة تقنية المعلومات
2	تقنية – نموذج رقم(2)	IT-08-F2	قاعدة بيانات التدريب	3سنوات	إدارة تقنية المعلومات
3	تقنية – نموذج رقم(3)	IT-08-F3	قاعدة بيانات صيانة البرامج	3سنوات	إدارة تقنية المعلومات
4	تقنية – نموذج رقم(4)	IT-08-F4	قاعدة بيانات الأجهزة	3سنوات	إدارة تقنية المعلومات
5	تقنية – نموذج رقم(5)	IT-08-F5	قاعدة بيانات حسابات الموظفات	3سنوات	إدارة تقنية المعلومات
6	تقنية – نموذج رقم(6)	IT-08-F6	لوحة تحكم نظام النسخ الاحتياطي	3سنوات	إدارة تقنية المعلومات
7	تقنية – نموذج رقم(7)	IT-08-F7	قاعدة بيانات الكاميرات	3سنوات	إدارة تقنية المعلومات
8	تقنية – نموذج رقم(8)	IT-08-F8	قاعدة بيانات أجهزة الحضور	3سنوات	إدارة تقنية المعلومات

4. الأدوار والمسؤوليات

- راعي ومالك وثيقة السياسة: مسؤول تقنية المعلومات.
- مراجعة السياسة وتحديثها: مسؤول تقنية المعلومات.
- تنفيذ السياسة وتطبيقها: المدير التنفيذي ومسؤول تقنية المعلومات وإدارة الموارد البشرية

5. الالتزام بالسياسة

- على مسؤول تقنية المعلومات ضمان التزام الجمعية الفيصلية بهذه السياسة دورياً.
- على إدارة تقنية المعلومات وجميع الإدارات في الجمعية الفيصلية الالتزام بهذه السياسة.
- قد يعرض أي انتهاك لهذه السياسة صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب إجراءات المتبعة في الجمعية الفيصلية

المادة الخامسة

قواعد الأمن والسلامة تجاه التقنية

وثيقة تعهد-الإصدار الثاني 2023

الجمعية والتقنية

انطلاقاً من الإيمان الراسخ بأهمية التحول الرقمي وتعزيز قدارت الجمعية الرقمية من خلال توفير بيئة عمل محفزة وذات إنتاجية بما يتماشى مع احتياجاتها التطويرية لمواكبة كل جديد بذلت الجمعية جهوداً كبيرة ساهمت في تحقيق نقلات نوعية على مدار الأعوام الماضية، لتطبيق التقنيات الحديثة ضمن استراتيجية متكاملة ومتوافقة مع أطر ولوائح الجمعية وقيمها الجوهرية.

حساب الموظف

إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن فتح حساب الموظف موضح فيه اسم الموظف باللغة العربية ، والمسمى الوظيفي والإدارة التابع لها الموظف ، وعلى أن يقوم بإرسال بريد إلكتروني إلى إدارة التقنية وتكنولوجيا المعلومات لإعطاء الصلاحيات المخصصة للموظف حسب مهامه الوظيفية .

مسؤولية الموظف عن حسابه

- بمجرد استلام الموظف لحسابه واستخدامه لأول مرة ، يصبح مسؤولا مسؤولية كاملة وقانونية عن كل الأعمال التي تحدث في الأنظمة باستخدام هذا الحساب .
- يمنع الموظف من الإفصاح لأحد عن معلومات حسابه (اسم المستخدم وكلمة المرور)، ولا يسمح أن يمكّن أحد من العمل باستخدام حسابه .
- استخدام حساب موظف آخر بدون علمه يعتبر جريمة إلكترونية يعاقب عليها القانون في السعودية .
- عند ضرورة استخدام جهاز موظفة متغيب او في اجازة يكون ذلك بموافقة من المدير المباشر وتحت اشراف إدارة الموارد البشرية
- كلمة المرور يجب أن تكون سرية ولا يطلع عليها أحد، ولا تكتب في ورقة أو ما شابه، وإنما تحفظ فقط .
- يمنع مشاركة كلمة المرور مع آخرين ، حتى مع موظفي تقنية المعلومات إلا في حال كانت هناك مشكلة لدى الموظف في حسابة .
- لا تتحدث عن كلمة المرور من حيث طولها أو تعقيدها مع أحد من خارج نطاق عمل الجمعية .
- عدم استخدام حسابات الجمعية في مواقع الكترونية لغرض شخصي

كلمات المرور

- كلمة المرور يجب ألا تقل عن 6 حروف ، ويجب أن تحتوي على رمز واحد على الأقل(مثلا.)!@#$%^&*
- كلمة المرور يجب أن تكون سرية ولا يطلع عليها أحد، ولا تكتب في ورقة أو ما شابه،وإنما تحفظ فقط .
- يمنع مشاركة كلمة المرور مع آخرين ، حتى مع موظفي تقنية المعلومات إلا في حال كانت هناك مشكلة لدى الموظف في حسابة .

طلب صلاحية إطلاع على بيانات وما ينتج عنها:

- في حال الرغبة في الاطلاع أو استخدام بيانات وما ينتج عنها لا تقع ضمن حدود صلاحياتك فعليك طلبها من صاحب الصلاحية حسب التسلسل الإداري المعتمد وببريد رسمي
- في حال كان السماح بالاطلاع على البيانات محدد بمدة أو بمهمة، فيجب على الموظف إبلاغ من يلزم بإزالة الصلاحيات المؤقتة.

المسؤولية عن البيانات وما ينتج عنها :

- كل حسب موقعه يحق له الاطلاع واستخدام البيانات المخول بها، بهدف تحقيق مصلحة ومنفعة للجمعية.
- لا يجوز استخدام هذه البيانات، وما ينتج عنها خارج الجمعية إلا بإذن من صاحب الصلاحية .
- لا يحق نشر هذه البيانات، وما ينتج عنها إلا باعتماد صاحب الصلاحية .

- الكشف عن هذه البيانات وما ينتج عنها لا يتم إلا للمخولين بكشفها، أو نشرها بأي وسيلة.
- الجمعية تحدد طرق النشر المناسبة ، والأشخاص المخولين بالنشر ، ونوعية البيانات التي تنشر .

نشر البيانات وما ينتج عنها :

- جميع البيانات التي تمتلكها الجمعية تعتبر أصل ثمين بالغ الأهمية.
- على جميع العاملين في الجمعية ضمان عدم التفريط، أو الإضرار بهذا الأصل بكل ما يملكون من جهد.

قواعد الأمن والسلامة لغرفة السيرفر:

- يمنع منعاً باتاً الاقتراب من معدات السيرفر إلا من قبل مسؤولة التقنية.
- إغلاق غرفة السيرفر. وتحديد أشخاص مخولين بالدخول
- المحافظة على درجة حرارة الغرفة منخفضة وعدم تعريض السيرفر للحرارة والرطوبة والسوائل.
- التأكد من سلامة المكيفات وجدولة عملية تشغيلهم على التوالي.
- تزويد الغرفة بطفاية حريق.
- عدم استخدام غرفة السيرفر للتخزين.
- التأكد من سلامة التيار الكهربائي وعدم انقطاعه.
- عدم إغلاق الأجهزة ومحولات الطاقة الخاصة بالسيرفر.
- إبلاغ المسئولين في حالة وجود رائحة التماس كهربائي.
- مراجعة ضوابط الأمن والسلامة بصورة دورية والتأكد من الصيانة الوقائية شهرياً.

قواعد الأمن والسلامة للأجهزة وملحقاتها:

- عدم وضع المأكولات والمشروبات بالقرب من الأجهزة.
- عدم وضع أي جهاز تحت التكييف مباشرة لتفادي تسرب الماء.
- عدم تحريك الأجهزة من مكانها إلا بعد التواصل مع إدارة التقنية.
- إغلاق الأجهزة بالطريقة الصحيحة بعد الانتهاء من استخدامها .

- عدم فصل الجهاز عند ظهور رسالة تفيد بوجود تحديثات خاصه بالنظام عند إغلاق الجهاز.
- عدم استخدام وحدة تخزين خارجية (مثل :فلاش ميموري- هارديسك-جوال) دون موافقة إدارة التقنية بذلك.
- عدم تجاهل رسائل تحديثات النظام ومزامنة لملفات ومراجعة إدارة التقنية عند الحاجة
- إبلاغ المسئولين في حالة وجود رائحة التماس كهربائي.
- عدم تحميل محولات الكهرباء أكثر من طاقتها .
- استخدام محولات وتوصيلات كهربائية ذات نوعية جيدة.
- أهمية حفظ الملفات المهمة في القرص(D)مما يمكنا من المحافظة على الملفات الموجود بالجهاز والتمكن من استعادتها في حال تعطل الجهاز.
- عدم تحميل أي ملفات غير موثوقة من الإنترنت أو البريد الإلكتروني.
- المحافظة على برودة الغرفة وعدم تعريض الجهاز للحرارة، والرطوبة، والسوائل، والأحمال.
- عدم نزع أحد الكابلات من مكانه أثناء عمل الجهاز.
- عدم محاولة فتح الاجهزة بأدوات حادة في حال توقفها عن العمل
- تفريغ ملف المشاركة (الشير) الخاص بكل موظفة مرة في الأسبوع على الأقل.
- مراجعة ضوابط الأمن والسلامة بصورة دورية والتأكد من الصيانة الوقائية شهرياً.
- تنبيه: الإنترنت مراقب في جميع الأجهزة.

لذا كان الزاماً على جميع العاملين في الجمعية الالتزام بجميع ما ذكر في هذه الوثيقة وفي حال مخالفة اي بند مذكور سيكون معرض للمساءلة

الاسم ..... التوقيع .....

الوظيفة ..... التاريخ .....

info@alfaisalya.org +966 506643564

المرجع:
مراجعة واعتماد أصحاب الصلاحية :
تحديث لوائح وسياسات وأنظمة الجمعية الفيصلية
عُرض في مجلس الإدارة الجلسة رقم (5) بتاريخ 1446/11/20هـ الموافق 2025/5/18م ضمن جدول الأعمال (بند رقم5) الاطلاع على تقارير اللجان للربع الأول ومناقشة واعتماد توصيات لجنة المراجعة الداخلية .

"تم الاطلاع واعتماد هذه السياسة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد"

توقيع واعتماد مجلس الإدارة

*	الأسماء	التوقيع
.1	الأستاذة خيرية محمد نوررحيمي	
.2	الدكتورة. عبلة عبد الحميد بخاري	
.3	الأستاذة فاطمة محمد علي فارسي	
.4	الدكتورة.. مريم عبد الله الصبان	
.5	أستاذ دكتور. سمر محمد السقاف	
.6	الدكتورة.. سهى محمد علاوي	
.7	الأستاذة. عبير غازي جليدان	
.8	الدكتورة. ندى عمر العوائلي	
.9	الدكتورة. هلا عبد الله السقاف	
.10	الدكتورة. ربا خالد شيرة	
.11	الأستاذة. رجاء عبد الرحمن محمد مؤمنه	
.12	أستاذ دكتور. لنا أحمد شيناوي	
.13	الأستاذة. خلود أحمد شيناوي	

info@alfaisalya.org +966 506643564