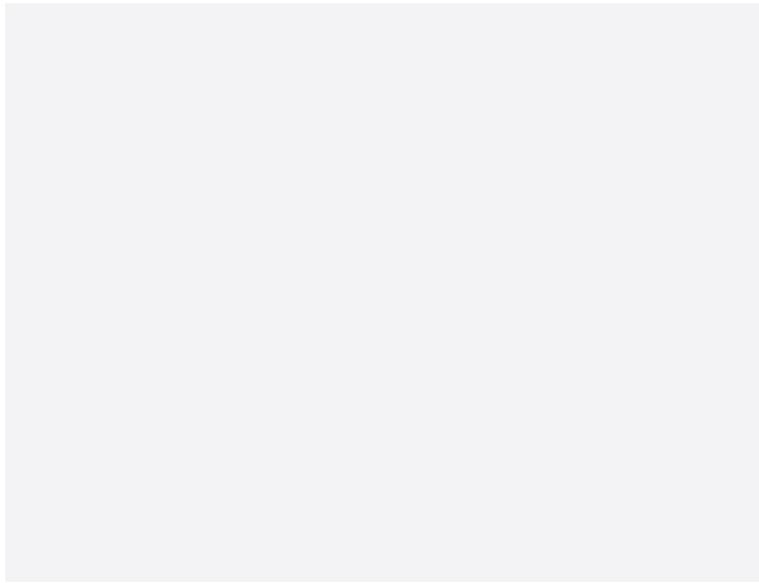




# الدليل الإجرائي

لوحدة نظم المعلومات  
والتحول الرقمي



# الدليل الإجرائي

لوحدات نظم المعلومات  
والتحول الرقمي



تنفيذ  
**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



هذا الدليل تم بالتعاون مع مشروع تعزيز المبادرات الإصلاحية  
بالقطاع الحكومي (SRIP) للوكالة الألمانية للتعاون الدولي  
(GIZ) نيابة عن الحكومة الألمانية (BMZ)

تاريخ النشر: ديسمبر ٢٠٢١

# فهرس محتویات



١٦

الإطار التنظيمي لوحدات نظم  
المعلومات والتحول الرقمي

٥٠

إجراءات وعمليات وحدات نظم  
المعلومات والتحول الرقمي

١٣٦

حوكمة عمليات وحدة نظم  
المعلومات والتحول الرقمي

١٤٣

فهرس نماذج وحدة نظم  
المعلومات والتحول الرقمي

مقدمة



# الغرض من هذا الدليل

بناء على ذلك، قام قطاع التطوير المؤسسي بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإعداد هذا الدليل "الدليل الإجرائي لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي" بناء على المنهجيات العملية وأفضل الممارسات العالمية ليشكل المرجعية الأساسية لكافة العاملين بوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي بكافة وحدات الجهاز الإداري للدولة المصرية، حيث يوضح الدليل دورة العمل والعمليات والإجراءات والنماذج والمخرجات والتقارير الخاصة بالوحدة وتوقيتاتها، والأدوار والمسؤوليات الرئيسية في وحدات نظم المعلومات والتحكم الرقمي، وإطار حوكمة العمل، وكذلك العلاقات والتفاعلات الرئيسية مع الأطراف المعنية داخل وخارج الوحدة، ويضع منهجية موحدة لجميع وحدات الجهاز الإداري مما يحقق التكامل بين تلك الوحدات ويساعد على توحيد الجهود وتحقيق نتائج أفضل وأكثر فاعلية.

في إطار سعي الدولة المصرية لتحسين قدرات الجهاز الإداري بوزاراته ووحداته المختلفة لتطوير أساليب وإجراءات العمل، وتماشياً مع الأجندة الوطنية للتنمية المستدامة ورؤية مصر ٢٠٣٠، وقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١١٤٦ لسنة ٢٠١٨ والخاص باستحداث ستة تقسيمات تنظيمية جديدة في وحدات الجهاز الإداري للدولة، وقرار رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقم ٨٦ لسنة ٢٠١٩ باستحداث تقسيم تنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي بالجهاز الإداري للدولة وما يتضمنه من تقسيمات تنظيمية فرعية وهي: البنية الأساسية وتأمين المعلومات، النظم والتطبيقات والدعم الفني، والإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني. ووفقاً لهذا القرار تقوم وزارة الاتصالات بتقديم الدعم الفني اللازم لإدارة العمل بهذا التقسيم والموظفين التابعين له لكافة وحدات الجهاز الإداري للدولة.

كما يساعد الدليل وحدات الجهاز الإداري بالدولة المصرية على تنفيذ خطط التحول الرقمي الاستراتيجية وتحقيق الغايات والأهداف الاستراتيجية لها عن طريق التنفيذ الفعال لمشروعات وبرامج التحول الرقمي الاستراتيجية وإدارة العمليات التشغيلية بكفاءة وفاعلية لضمان زيادة نسب الإتاحة ورفع جودة تطبيقات وخدمات نظم المعلومات المقدمة، مما يدعم نجاح الدولة في تحقيق أهداف التحول الرقمي والقيام بدورها لتحسين جودة الحياة.

لذلك يجب على مسؤولي وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي بالوحدات المختلفة للجهاز الإداري للدولة إتباع الخطوات والأساليب الموضحة في هذا الدليل، والأدوات والنماذج المرفقة به أثناء تنفيذ المراحل المختلفة لعمليات نظم المعلومات والتحول الرقمي والالتزام بإطار الحوكمة الموضح مع مراعاة الانتهاء من إعداد المخرجات المختلفة طبقاً للأطر الزمنية المطروحة.

# كيفية استخدام هذا الدليل

يتناول الدليل الإجرائي لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي الإطار المؤسسي لعمل التقسيم التنظيمي من حيث المهام الرئيسية والاختصاصات والمخرجات المتوقعة كما يوضح العمليات والخطوات التي يجب اتباعها والأدوات والنماذج المستخدمة وإطار الحوكمة لتحقيق الإدارة الفعّالة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي.

يحتوي الدليل على الأجزاء التالية:

مقدمة

الإطار التنظيمي  
لوحدات نظم  
المعلومات  
والتحول الرقمي

عمليات وحدات  
نظم المعلومات  
والتحول الرقمي

حوكمة عمليات  
وحدات نظم  
المعلومات  
والتحول الرقمي

# مقدمة

## الاستخدام

يستخدم كمرجع من قبل القائمين على وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي والعاملين بها عند إنشاء التقسيم التنظيمي لمعرفة القرارات المنظمة ودور الإدارة في تحقيق غايات وأهداف الخطة الاستراتيجية للجهة واستراتيجية التحول الرقمي للدولة.

## الوصف

مقدمة توضح أهمية وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وعلاقتهم بتحقيق غايات وأهداف الخطة الاستراتيجية للجهة واستراتيجية التحول الرقمي للدولة.

# الإطار التنظيمي لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي

## الاستخدام

يستخدم كمرجع من قبل القائمين على وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي والعاملين بها عند إنشاء التقسيم التنظيمي ووضع الهيكل التنظيمي لها والوصف الوظيفي وتحديد الأدوار والمسؤوليات بها والعلاقات مع الإدارات الأخرى. س

## الوصف

شرح للغرض من الإدارة وهيكلها التنظيمي ومهامها ومخرجاتها وعلاقتها بالأطراف المعنية الداخلية والخارجية للجهة وكذلك أهم عوامل النجاح ومؤشرات الأداء

## عمليات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي

الوصف	الاستخدام
شرح مفصل للمراحل والخطوات والعمليات والنماذج التي يجب اتباعها لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي والتقسيمة التنظيمية الفرعية بها. تشمل كل عملية: الغرض ووصف العملية وخريطة تدفق العملية والأدوار المختلفة والأدوات والنماذج المستخدمة والزمن المقترح لتنفيذها.	يستخدم كمرجع للعمليات والخطوات والنماذج التي يجب إتباعها في كافة عمليات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي سواء كانت عمليات تخطيط سنوية أو مشروعات أو عمليات تشغيلية منذ البدء حتى الانتهاء. يتم استخدامه من قبل: ١. مديرو وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي ٢. مديرو التقسيمات التنظيمية الفرعية بوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي ٣. كافة العاملين بوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي ٤. الأطراف المعنية الرئيسية

## حوكمة عمليات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي

الوصف	الاستخدام
شرح لإطار حوكمة وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وآليات اتخاذ القرارات وتوضيح للأدوار والمسؤوليات المختلفة. س	يستخدم من قبل القائمين على وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي كمرجع ل: ١. وضع إطار لحوكمة عمليات الوحدة ٢. تحديد معايير تقديم الخدمات بالوحدة ٣. إعداد التقارير الدورية للوحدة ٤. إجراء المراجعات الدورية للتأكد من التزام العاملين بالوحدة بالإجراءات والعمليات الموضحة بهذا الدليل

# المصطلحات الرئيسية

## استراتيجية التحول الرقمي

هي الخطة الاستراتيجية المعدة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للتحول الرقمي والمكونة من عدة عناصر مثل: الرؤية والرسالة والغايات والأهداف الاستراتيجية، مؤشرات قياس الأداء والمستهدفات الكمية، المشروعات والبرامج، والأهداف الفرعية التي تحقق رؤية الدولة المصرية بشأن التحول الرقمي.

## الجهة

شرح لإطار حوكمة وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وآليات اتخاذ القرارات وتوضيح للأدوار والمسؤوليات المختلفة.

## الخطة الاستراتيجية بالجهة

هي الخطة الاستراتيجية المعدة من قبل الإدارة العليا بالجهة والمكونة من عدة عناصر مثل: الرؤية والرسالة والغايات والأهداف الاستراتيجية، مؤشرات قياس الأداء والمستهدفات الكمية، المشروعات والبرامج، والأهداف الفرعية، والتي تحقق رؤية الجهة وأهدافها حسب طبيعة عملها والدور المنوط بها.

## المشروع

المشروع هو نشاط مؤقت، أي له تاريخ بداية وتاريخ نهاية، يتم القيام به مرة واحدة من أجل تقديم منتج ما أو خدمة ما بهدف تحقيق تغيير مفيد أو إيجاد قيمة مضافة.

## البنية الأساسية

هي كافة أصول تكنولوجيا المعلومات في الجهة من أجهزة، وخوادم، وطابعات، وماسحات، وأنظمة إدارة وتشغيل وبرامج وتراخيص، وشبكات وخطوط ربط وأنظمة إدارة لها، وأجهزة وأنظمة وبرامج التأمين السيبراني.

## الجهات ذات العلاقة أو الأطراف المعنيين

هم أي شخص، أو مجموعة، أو إدارة، أو جهة قد تؤثر أو تتأثر بأي من قرارات، أو أنشطة، أو عمليات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي.

## البرامج التشاركية

هي الأنظمة والبرامج والتطبيقات المستخدمة في معظم الجهات الحكومية، مثل أنظمة الموارد البشرية، الأنظمة المالية، والتي سيتم استضافتها وتشغيلها عن طويق جهات مختصة ضمن مشروع الانتقال إلى العاصمة الإدارية الجديدة.

## ميكنة العمليات

هي عملية تحويل جميع العمليات والإجراءات والأنشطة من الأنظمة اليدوية إلى أنظمة وتطبيقات وقواعد بيانات إلكترونية متكاملة.

# المصطلحات الرئيسية

## الحكومة

هي الإطار الذي يحدد كيفية التأكد من أداء وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي للدور المنوط بها داخل الجهة وكذلك في تنفيذ استراتيجية التحول الرقمي للدولة المصرية، وتهدف الحكومة بشكل عام إلى تحسين إدارة وأداء نظم المعلومات والتحول الرقمي بما يضيف قيمة للجهة.

## التحول الرقمي

هي عملية إعادة تصميم الأعمال والأنشطة والعمليات والإجراءات والخدمات وتحويلها إلى عمليات رقمية إلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاستفادة من الواقع الرقمي في جميع جوانب الأعمال.

## البنية المعلوماتية

هي كافة أصول تكنولوجيا المعلومات في الجهة من أنظمة معلومات وتطبيقات وبرامج وأنظمة ربط وتكامل وقواعد بيانات.

## البرنامج

مجموعة من المشروعات والأنشطة المرتبطة ببعضها والتي تدار بطريقة منسقة للحصول على منافع لا تتحقق من إدارة كل واحد منهم بشكل منفصل

## أفضل الممارسات

هي المعايير الفنية في مجال إنشاء وإدارة وتأمين وعم وحوكمة مجالات عمل نظم المعلومات والتحول الرقمي من بنية أساسية ومعلوماتية وإحصاء وتقارير ونشر، والموضوعة من قبل المؤسسات العالمية بناء على أفضل الممارسات في هذا المجال.

## التقارير الدورية

هي التقارير التي تعدها وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي بشكل دوري (يومي/أسبوعي/ شهري/ربع سنوي) وتقوم برفعها إلى الإدارة العليا بغرض متابعة أداء وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي من حيث موقف تنفيذ الخطة الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الرئيسية وموقف المشروعات التنفيذية ومدى الالتزام بمعايير الخدمات المقدمة مثل إتاحة النظم والشبكات والبرامج والدعم الفني.

## جدول العمل

هو جدول يتم فيه تحديد المهام والأنشطة المطلوبة من فريق العمل بوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي لتشغيل وإدارة وصيانة وتحديث ودعم أصول تكنولوجيا المعلومات بالجهة، مع تحديد المسؤول والتاريخ المطلوب فيه تنفيذ المهمة أو النشاط.

## الرقمنة

هي عملية تسجيل وفهرسة وحفظ وأرشفة المستندات والوثائق الورقية في أنظمة إلكترونية رقمية.

## اتفاقيات مستوى الخدمة/التشغيل

هي بمثابة عقد بين مقدم الخدمة (أو المشغل) والعميل يتم به تحديد الخدمات التي سيتم تقديمها ومعايير هذه الخدمات وطرق التفاعل والتواصل بين الطرفين، ويلتزم مقدم الخدمة (أو المشغل) بتنفيذ الخدمات بناء على ما تم تحديده في الاتفاقية.

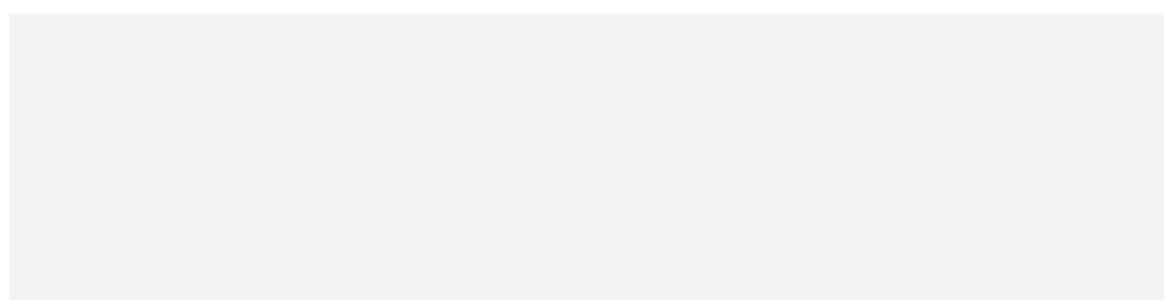
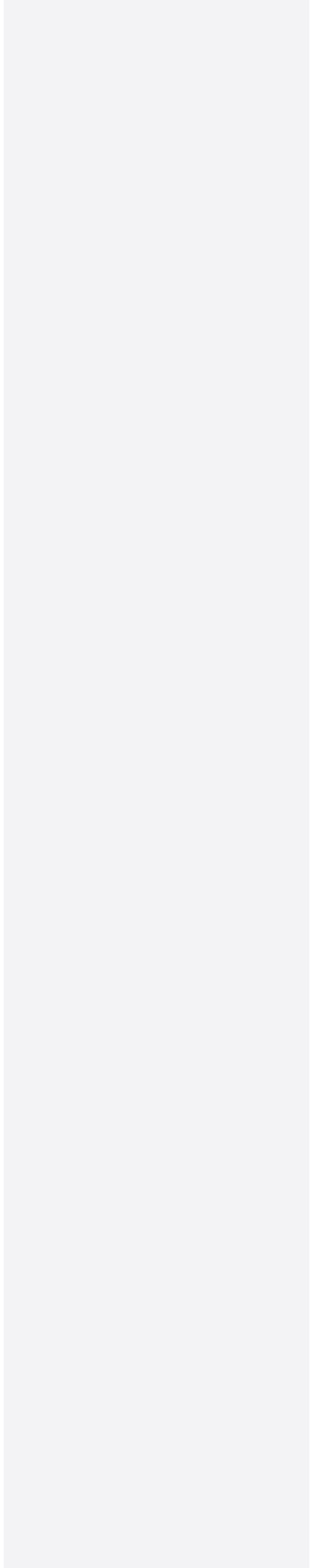
## الأمن السيبراني

يسمى أيضاً أمن الأنظمة والمعلومات، وهو فرع من فروع تكنولوجيا المعلومات يضمن حماية الأنظمة والخوادم والأجهزة والشبكات والتطبيقات وقواعد البيانات وما إلى ذلك من أصول تكنولوجيا المعلومات بالجهة، من مخاطر وتهديدات الهجمات الإلكترونية التي تهدف إلى الوصول للمعلومات الحساسة بالجهة أو تعديلها أو إتلافها.

## أنظمة خدمات الدعم الفني

هي البرامج والتطبيقات التي تقوم بعملية إدارة خدمات الدعم الفني بشكل كامل من تسجيل المشكلة، وتحويلها إلى مسؤولو الدعم الأول والمستويات الأخرى (إذا دعت الحاجة)، وإنهاء المشكلة، وتقوم بإتاحة تقارير تسمح لمتخذ القرار بالوقوف على مستوى أداء خدمات الدعم الفني.

# الإطار التنظيمي لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي



# الغرض من وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي

وبناء على القرار يهدف التقسيم التنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي إلى تجميع وتخزين واسترجاع وتحليل البيانات والمعلومات الخاصة بالوحدة وأعمالها وأنشطتها وخدماتها وتوفيرها في صور رقمية لصناع القرار والموظفين بها والمتعاملين معها بما يساهم في قيام الوحدة بأعمالها بكفاءة وفعالية.

ألزم قرار رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقم (٨٧) لسنة ٢٠١٩ كل وزارة، أو مصلحة، أو جهاز حكومي، أو هيئة عامة، أو وحدة محلية بتطوير، أو استحداث تقسيم تنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي في هيكلها التنظيمي يتبع السلطة المختصة، أو الوكيل الدائم، أو السكرتير العام، أو الأمين العام بحسب الأحوال، وبناء على هذا القرار تتولى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تقديم الدعم الفني اللازم لإدارة العمل بهذا التقسيم والعاملين به.

## أهمية وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي لتحقيق استراتيجية التحول الرقمي

يساهم التقسيم التنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي من خلال التنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والجهات المعنية الأخرى في تحقيق استراتيجية التحول الرقمي للدولة المصرية من خلال تنفيذ برامج ومشروعات التحول الرقمي بالوحدة، إتاحة منظومة تكنولوجيا حديثة ومستدامة ومؤمنة ومترابطة، ميكنة عمليات وخدمات وأنشطة الوحدة، ورقمنة البيانات والمعلومات الخاصة بالوحدة، ودعم اتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات والتقارير والتحليلات الدقيقة واللحظية لصناع القرار بالوحدة.



# مهام ومخرجات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي

# المهام الرئيسية لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي:

حدد قرار رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقم (٨٧) لسنة ٢٠١٩ اختصاصات التقسيم التنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي كالتالي:

- وضع الإطار العام لخطة نظم المعلومات والتحول الرقمي للوحدة في ضوء استراتيجية الدولة للتحول الرقمي بالتنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- إعداد الخطط والبرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة بالتحول الرقمي للوحدة بالمشاركة مع كافة التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الوحدة وعرضها على السلطة المختصة.
- وضع مؤشرات قياس التحول الرقمي للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الوحدة.
- توفير البنية التحتية المعلوماتية اللازمة لإنجاز أعمال وأنشطة الوحدة في إطار بيئة عمل متجانسة تقنيًا ومهنيًا.
- تطوير أو توفير النظم والتطبيقات وقواعد البيانات اللازمة لجميع مجالات عمل الوحدة وأنشطتها سواء الداخلية أو الخارجية.
- إدارة وتحديث وتأمين النظم والتطبيقات وقواعد البيانات اللازمة لجميع مجالات عمل الوحدة وأنشطتها سواء الداخلية أو الخارجية.
- متابعة ميكنة أنشطة وخدمات الوحدة والتأكد من توفير متطلبات منظومة متقدمة ومتكاملة للتحول الرقمي وتقديم الدعم الفني اللازم.
- إعداد التقارير والدراسات الإحصائية الخاصة بكافة أنشطة وخدمات الوحدة وتوفيرها بصورة رقمية.
- تزويد متخذي القرار في الوحدة وكذلك الموظفين بها بالمعلومات والمعارف التي يحتاجون إليها في مجال أعمالهم.
- تصميم وإدارة وتحديث الموقع الإلكتروني للوحدة بحيث يكون آلية للتواصل الفعال مع جمهور المتعاملين معها.
- وضع خطة الاحتياجات التدريبية الخاصة بنظم المعلومات والتحول الرقمي للموظفين بالوحدة ومتابعة التنفيذ وتقييم أثر التدريب.
- الالتزام بآليات الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للوحدة.

## كما يختص هذا التقسيم التنظيمي في الوحدات المنتقلة إلى العاصمة الإدارية الجديدة بالآتي:

معاونة السلطة المختصة بالمشاركة مع  
التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الوحدة  
في تحديد الموظفين المنتقلين إلى مقر  
الوحدة بالعاصمة الإدارية الجديدة.

التنسيق مع الوزارة المعنية بالدعم الفني فيما  
يتعلق بتطبيق الاحتياجات التكنولوجية للوحدة.

حفظ نسخ من قواعد البيانات والتطبيقات  
المطلوب نقلها معه الصلاحيات اللازمة للنقل.

القيام بنقل النظام التطبيقات وقواعد البيانات  
وفقاً لتعليمات الوزارة المعنية بالدعم الفني.

الالتزام بحضور البرامج التدريبية في مجال  
نظم المعلومات والتحول الرقمي المخططة  
من قبل الوزارة المعنية بالدعم الفني.

الالتزام بالتعليمات والارشادات والضوابط  
التي تضعها الوزارة المعنية بالدعم الفني.

حصر كافة الموجودات والأصول  
التكنولوجية وكذلك النظم والتطبيقات  
وقواعد البيانات في الوحدة.

تحديد الاحتياجات التكنولوجية من البنية الأساسية  
والنظم والتطبيقات وقواعد البيانات اللازمة  
لعمل الوحدة في العاصمة الإدارية الجديدة.

تحديد السياسات والعمليات الداخلية  
والخارجية الخاصة بالوحدة بالتزامن مع  
الوحدات الأخرى قبل وبعد الانتقال إلى  
مقر الوحدة بالعاصمة الإدارية الجديدة.

التعاون مع الوزارة المعنية بالدعم الفني لهذا  
التقسيم التنظيمي لتقديم قائمة بأسماء  
جميع الموظفين العاملين أو المرشحين  
للعمل به من أجل تدريبهم وتأهيلهم.

معاونه السلطات المختصة بالمشاركة  
مع التقسيمات التنظيمية المعنية داخل  
الوحدة في تنفيذ التقييمات المقررة لجميع  
الموظفين بالوحدة وتقييم مهاراتهم ووضع  
خطة لتطورها بما يتناسب مع وظائفهم  
وآليات العمل الجديدة بعد الانتقال.

## المخرجات الرئيسية لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي:

إتاحة منظومة تكنولوجيا معلومات حديثة، متكاملة، مترابطة، مستدامة،  
ومؤمنة تساعد على رفع كفاءة منظومة العمل والأداء في الجهة.

إتاحة الأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات بشكل مستمر.

ميكنة كافة أعمال وأنشطة وخدمات الجهة.

رقمنة كافة الوثائق والمستندات في الجهة.

تنفيذ البرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة باستراتيجية التحول الرقمي للدولة.

دعم اتخاذ القرار من خلال إتاحة البيانات والمعلومات والتقارير والدراسات والتحليلات اللازمة.

# الهيكل التنظيمي لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي

يتكون التقسيم التنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي من ثلاث تقسيمات تنظيمية فرعية، هي:

الإحصاء والتقارير  
والنشر الإلكتروني

البنية الأساسية  
وتأمين المعلومات

النظم والتطبيقات  
والدعم الفني

يتحدد المستوى التنظيمي وعدد موظفي وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي في الجهة بناءً على عدة عوامل، من أهمها:

حجم العمليات والخدمات  
والأنشطة في الجهة

الهيكل التنظيمي للجهة

المعايير التي يحددها  
الجهاز المركزي للتنظيم  
والإدارة

## وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي

الإحصاء والتقارير  
والنشر الإلكتروني

النظم والتطبيقات  
والدعم الفني

البنية الأساسية  
وتأمين المعلومات

أخصائي إدارة  
مشروعات

مصمم بنية معلوماتية  
مؤسسية

مصمم بنية أساسية

أخصائي سياسات  
وعمليات

مصمم تطبيقات

أخصائي موارد فنية

مصمم ذكاء أعمال

مهندس تكامل  
تطبيقات

أخصائي إدارة  
شبكات

مهندس بيانات

محلل بيانات  
وآليات أعمال

أخصائي تأمين  
معلومات

أخصائي رقمنة  
مستندات

مطور نظم  
معلومات جغرافية

أخصائي إدارة  
الأنظمة

# بطاقات الوصف الوظيفي لوظائف وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي:

## الوظيفة

مدير وحدة نظم المعلومات  
والتحول الرقمي

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

التأكد من تحديث وتأمين جميع النظم والتطبيقات  
وقواعد البيانات الخاصة بالجهة.

الإشراف على ميكنة كافة أعمال وخدمات الجهة  
والتأكد من توفير منظومة متقدمة ومتكاملة  
للتحول الرقمي وتقديم الدعم الفني لها.

التأكد من تزويد متخذي القرار وكافة الإدارات بالجهة  
باحتياجاتهم من التقارير والدراسات والتحليلات الخاصة  
بأنشطته وتعمل الوحدة في صورة رقمية.

التأكد من الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات  
المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي  
وبآليات الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات لتحقيق  
الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

وضع خطة الاحتياجات التدريبية الخاصة بموظفي  
وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بالتنسيق مع  
الموارد البشرية ومتابعة التنفيذ وتقييم أثر التدريب.

وضع خطة نظم المعلومات والتحول الرقمي والموازنات  
السببية للوحدة بالاتساق مع استراتيجية الجهة واستراتيجية  
الدولة للتحول الرقمي وذلك بالتنسيق مع وزارة الاتصالات  
وتكنولوجيا المعلومات وعرضها على السلطات المختصة.

تحديد الاحتياجات التكنولوجية من البنية الأساسية والنظم  
والتطبيقات وقواعد البيانات اللازمة لعمل الجهة.

الإشراف على تنفيذ الخطة السنوية والبرامج والمشروعات  
والمبادرات الخاصة بنظم المعلومات والتحول الرقمي بالجهة  
بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة.

متابعة تحقق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات  
نظم المعلومات والتحول الرقمي للتأكد من تحقيق المستهدفات  
واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الإشراف على توفير البنية التحتية وتطوير وتوفير النظم  
والتطبيقات وقواعد البيانات اللازمة لإنجاز أعمال وأنشطة  
الجهة، وضمان إتاحتها، واستدامتها، وتأمينها.

## الوظيفة

مدير البنية الأساسية  
وتأمين المعلومات

## المدير المباشر

مدير وحدة نظم المعلومات  
والتحول الرقمي

### المهام والمسؤوليات الرئيسية

تحديد وتوفير الاحتياجات التكنولوجية للبنية الأساسية من أجهزة حاسب آلي وطابعات ومساحات ضوئية وشبكات وبرامج تشغيل ورخص استخدام اللازمة لعمل الجهة.

تنفيذ الخطة السنوية والبرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة بالبنية الأساسية وتأمين المعلومات بالجهة بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة.

إدارة مكونات البنية الأساسية التكنولوجية مع القيام بكافة أعمال الصيانة الدورية والتحديث المستمر.

وضع وتنفيذ نظام معلومات متكامل على الشبكات الداخلية للجهة لتسهيل الاتصال وتبادل المعلومات داخل الجهة، وبينها وبين مقارها حال تعددها أو الجهات التابعة لها، وبينها وبين الجهات الأخرى.

توفير التأمين السيبراني لنظام معلومات الجهة ضد المخاطر المحتملة ووضع الضوابط اللازمة لذلك.

العمل على تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات البنية الأساسية وتأمين المعلومات للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة

توفير البنية التحتية اللازمة لإنجاز أعمال وأنشطة الجهة، وضمان اتاحتها، واستدامتها، وتأمينها.

التأكد من تحديث وتأمين جميع الأجهزة والنظم الخاصة بالجهة.

التأكد من الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وبآليات الحوكمة الرقمية و تأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

وضع خطة الاحتياجات التدريبية الخاصة بموظفي البنية الأساسية وتأمين المعلومات بالتنسيق مع الموارد البشرية ومتابعة التنفيذ وتقييم أثر التدريب.

## الوظيفة

مصمم بنية  
أساسية

## المدير المباشر

مدير البنية الأساسية  
وتأمين المعلومات

### المهام والمسؤوليات الرئيسية

وضع تصميم البنية الأساسية والقيام بالتحديث المستمر له بما يتوافق مع أفضل المعايير والممارسات ويلبي متطلبات التحول الرقمي والنظم والتطبيقات وقواعد البيانات اللازمة لعمل الجهة.

تصميم البنية الأساسية للبرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة بالبنية الأساسية وتأمين المعلومات بالجهة بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة والجهات الخارجية والموردين ومراجعة التنفيذ لضمان الالتزام بمعايير البنية الأساسية وتأمين المعلومات الموضوعية.

تصميم البنية الأساسية للنظم والتطبيقات التي تدعم البنية الأساسية الخاصة بالجهة وتدقيقها لضمان الالتزام بمعايير البنية الأساسية وتأمين المعلومات الموضوعية.

وضع ضوابط حوكمة البنية الأساسية للجهة بما يتماشى مع أفضل الممارسات في هذا المجال.

تطبيق واستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج لتصميم بنية أساسية حديثة، مستدامة، مؤمنة وذات كفاءة عالية.

المساهمة في تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات البنية الأساسية وتأمين المعلومات بالتعاون مع كافة العاملين في التقسيم التنظيمي الفرعي للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة والالتزام بضوابط وتعليمات التأمين السيبراني للبنية الأساسية وتأمين المعلومات عند وضع تصميم البنية الأساسية.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وبآليات الحوكمة الرقمية و تأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

## الوظيفة

أخصائى إدارة شبكات

## المدير المباشر

مدير البنية الأساسية  
وتأمين المعلومات

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

تحديد وتوفير احتياجات أنظمة الشبكات بالتنسيق مع كافة الأطراف المعنية بالجهة.

وضع مواصفات ومعايير الشبكات فى الجهة بناء على أفضل الممارسات والمعايير.

تنفيذ الخطة السنوية والبرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة بالشبكات وإدارتها بالجهة بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة.

تهيئة وتثبيت وإدارة ودعم وتأمين نظم الشبكات فى الجهة مع القيام بكافة أعمال الصيانة الدورية والتحديث المستمر لها لضمان إتاحتها وكفاءة عملها.

تقديم الدعم الفنى لأنظمة الشبكات لكافة العاملين بالجهة.

المشاركة فى إعداد تقديرات التكلفة لاحتياجات البنية الأساسية من أجهزة وأنظمة الشبكات وبرامج التشغيل والرخص الخاصة بها عند الحاجة لذلك.

المشاركة فى ودعم نظم استمرارية الأعمال وخطط مواجهة المخاطر فى الجهة.

العمل على تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات البنية الأساسية وتأمين المعلومات للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

المشاركة فى توعية وتدريب العاملين بالجهة عن طريق ورش عمل لتعريفهم بأنظمة الشبكات وكيفية استخدامها.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى وبآليات الحوكمة الرقمية و تأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

## الوظيفة

أخصائى موارد فنية

## المدير المباشر

مدير البنية الأساسية  
وتأمين المعلومات

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

تقديم الدعم الفنى للبنية الأساسية من أجهزة حاسب آلى وطابعات ومساحات ضوئية وشبكات وبرامج تشغيل ورخص استخدام لكافة العاملين بالجهة.

إدارة وتشغيل مكونات البنية الأساسية التكنولوجية مع القيام بكافة أعمال الصيانة الدورية والتحديث المستمر لها لضمان إتاحتها واستدامتها وتأمينها.

تسجيل كافة طلبات الدعم الفنى على نظام المعلومات المخصص لذلك.

المشاركة فى إعداد تقديرات التكلفة لاحتياجات البنية الأساسية من أجهزة حاسب آلى وطابعات ومساحات ضوئية وشبكات وبرامج تشغيل ورخص عند الحاجة لذلك.

الاحتفاظ بنسخ احتياطية من كافة بيانات ومعلومات الجهة وبيئة العمل التكنولوجى بها.

العمل على تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات البنية الأساسية وتأمين المعلومات للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى وبآليات الحوكمة الرقمية و تأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

## الوظيفة

أخصائى تأمين معلومات

## المدير المباشر

مدير البنية الأساسية  
وتأمين المعلومات

### المهام والمسؤوليات الرئيسية

تحديد وتوفير الاحتياجات التكنولوجية  
لتأمين البنية التكنولوجية الأساسية ونظم  
وتطبيقات وقواعد بيانات الجهة.

وضع إجراءات وضوابط تأمين الشبكات والنظم  
والتطبيقات بناء على أفضل الممارسات والمعايير  
الموضوعة والتأكد من تطبيقها فى الجهة.

حماية نظم معلومات وتطبيقات الجهة عن طريق  
تحديد ومعالجة أى مخاطر أمنية حقيقية أو محتملة.

تنفيذ الخطة السنوية والبرامج والمشروعات والمبادرات  
الخاصة بتأمين البنية الأساسية ونظم المعلومات بالجهة  
بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة.

تهيئة وإدارة ودعم نظم التأمين فى الجهة مع القيام  
بكافة أعمال الصيانة الدورية والتحديث المستمر لها.

المشاركة فى ودعم نظم استمرارية الأعمال  
وخطط مواجهة المخاطر فى الجهة.

القيام بعمل مراجعات دورية وتحليلات لنقاط  
الضعف والتهديدات المرتبطة بتأمين الشبكات  
ونظم المعلومات فى الجهة بشكل دوري.

توفير التأمين السيبرانى لنظام معلومات الجهة ضد  
المخاطر المحتملة ووضع الضوابط اللازمة لذلك.

العمل على تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات  
وأنشطة وخدمات البنية الأساسية وتأمين المعلومات  
للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات  
الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

المشاركة فى توعية وتدريب العاملين بالجهة عن طريق ورش  
عمل لتعريفهم بمخاطر التهديد السيبرانى وكيفية تفاديها.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة  
لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى وبآليات  
الحوكمة الرقمية و تأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة  
المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

## الوظيفة

أخصائى إدارة  
أنظمة

## المدير المباشر

مدير البنية الأساسية  
وتأمين المعلومات

### المهام والمسؤوليات الرئيسية

تحديد وتوفير احتياجات أنظمة البنية الأساسية من  
خوادم وأجهزة وبرامج تشغيل ورخص بالتنسيق  
مع كافة الأطراف المعنية بالجهة.

المشاركة فى تنفيذ الخطة السنوية والبرامج والمشروعات  
والمبادرات الخاصة بأنظمة البنية الأساسية وإدارتها بالجهة  
بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة.

تهيئة وتثبيت وإدارة ودعم وتأمين نظم البنية الأساسية  
فى الجهة مع القيام بكافة أعمال الصيانة الدورية  
والتحديث المستمر لها لضمان إتاحتها وكفاءة عملها.

تقديم الدعم الفنى لنظم البنية الأساسية لكافة العاملين بالجهة.

المشاركة فى إعداد تقديرات التكلفة لاحتياجات  
البنية الأساسية من أجهزة وأنظمة الشبكات وبرامج  
التشغيل والرخص الخاصة بها عند الحاجة لذلك.

المشاركة فى التقييم الفنى لموردى أنظمة البنية الأساسية.

المشاركة فى ودعم نظم استمرارية الأعمال  
وخطط مواجهة المخاطر فى الجهة.

العمل على تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات  
وأنشطة وخدمات البنية الأساسية وتأمين المعلومات  
للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات  
الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

المشاركة فى توعية وتدريب العاملين بالجهة عن طريق ورش  
عمل لتعريفهم بأنظمة البنية الأساسية وكيفية استخدامها.

التأكد من الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات  
المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى  
وبآليات الحوكمة الرقمية و تأمين المعلومات لتحقيق  
الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

## المدير المباشر

مدير وحدة نظم  
المعلومات والتحول  
الرقمي

## الوظيفة

مدير النظم والتطبيقات  
والدعم الفني

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات  
الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بضوابط وتعليمات التأمين  
السيبراني للنظم والتطبيقات وقواعد  
البيانات والموقع الالكتروني للوحدة مع  
الاحتفاظ بنسخ احتياطية بشكل دوري.

التأكد من الالتزام بالمعايير والأطر  
والسياسات والعمليات المحددة  
لوحدة نظم المعلومات والتحول  
الرقمي وبآليات الحوكمة الرقمية وتأمين  
المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى  
من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

وضع خطة الاحتياجات التدريبية الخاصة  
بموظفي النظم والتطبيقات والدعم  
الفني بالتنسيق مع الموارد البشرية  
ومتابعة التنفيذ وتقييم أثر التدريب.

تصميم وإنشاء قواعد البيانات اللازمة  
للتحول الرقمي مع ربطها بالمحول الرقمي  
لضمان تعظيم الاستفادة من تكامل  
قواعد البيانات على مستوى الدولة.

تصميم وتطوير الموقع الالكتروني للجهة  
لضمان تقديم خدمات تفاعلية محدثة.

تقديم الدعم الفني والمساعدة التقنية  
المتعلقة بمنظومة التحول الرقمي.

إدارة الموردين ومقدمي الخدمات  
لرفع كفاءة النظم والتطبيقات  
وخدمات الدعم المقدمة.

العمل على تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة  
بعمليات وأنشطة وخدمات النظم  
والتطبيقات والدعم الفني للتأكد من

تحليل نظام العمل بالجهة وتحديد  
وتوفير متطلبات التحول الرقمي  
والنظم والتطبيقات وقواعد  
البيانات اللازمة لعمل الجهة.

تنفيذ الخطة السنوية والبرامج  
والمشروعات والمبادرات الخاصة  
بالنظم والتطبيقات وقواعد البيانات  
بالجهة بالمشاركة مع كل التقسيمات  
التنظيمية المعنية داخل الجهة.

تصميم النظم والتطبيقات الخاصة  
بالجهة واختبارها فنياً بما يضمن كفاءة  
وفعالية المنظومة الالكترونية لها.

إدارة وصيانة وتحديث النظم والتطبيقات  
وقواعد البيانات الخاصة بأنشطة وخدمات  
الجهة الداخلية والخارجية وضمان كفاءة  
واستدامة الميكنة والتحول الرقمي بالجهة.

## المدير المباشر

مدير وحدة نظم  
المعلومات والتحول  
الرقمي

## الوظيفة

مدير النظم والتطبيقات  
والدعم الفني

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

وحدات نظم المعلومات والتحول  
الرقمي بالتعاون مع كافة العاملين في  
التقسيمات التنظيمية الفرعية للتأكد من  
تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات  
الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بضوابط وتعليمات التأمين  
السيبراني وإتاحة المعلومات لنظم  
رقمنة وحفظ وأرشفة المستندات.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات  
والعمليات المحددة لوحدة نظم  
المعلومات والتحول الرقمي وبآليات  
الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات  
لتحقيق الاستفادة المثلى من  
أصول المنظومة الرقمية للجهة.

والمستندات للتأكد من جودتها وصحتها.

دعم طلبات كافة العاملين بالمؤسسة  
لاسترجاع الوثائق والمستندات الرقمية.

تطبيق واستخدام أفضل الممارسات  
والمعايير والنماذج في نظم حفظ  
وأرشفة المستندات بصورة رقمية  
حديثة لرفع كفاءة العمل بالجهة.

إعداد التقارير الدورية والعروض ولوحات  
التحكم عن موقف تنفيذ برامج  
الرقمنة وتحقيق المستهدف منها.

المساهمة في تحقيق مؤشرات الأداء  
الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات

تنفيذ برامج رقمنة الوثائق  
والمستندات بالجهة بالتنسيق مع  
كافة الأطراف المعنية الداخلية بما  
يحقق مستهدفات الرقمنة المحددة.

إعداد ومسح كافة المستندات والوثائق  
التاريخية المطلوب رقمتها وفهرستها  
وتحديد مستوى إتاحتها وإدخالها على نظام  
الأرشفة الرقمي المعد لذلك بالجهة.

إعداد ومسح كافة المستندات والوثائق  
الجديدة وفهرستها وتحديد مستوى  
إتاحتها وإدخالها على نظام الأرشفة  
الرقمي المعد لذلك بالجهة.

تدقيق البيانات المدخلة للوثائق

## الوظيفة

مصمم بنية معلوماتية  
مؤسسية

## المدير المباشر

مدير النظم والتطبيقات  
والدعم الفني

### المهام والمسؤوليات الرئيسية

تحليل نظام العمل بالجهة وتصميم رؤية للبنية المعلوماتية المؤسسية متوافقة مع أفضل المعايير والممارسات وتلبي متطلبات التحول الرقمي والنظم والتطبيقات وقواعد البيانات اللازمة لعمل الجهة.

تصميم البنية المعلوماتية للبرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة بالنظم والتطبيقات وقواعد البيانات بالجهة بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة والجهات الخارجية والموردين ومراجعة التنفيذ لضمان الالتزام بمعايير البنية المعلوماتية المؤسسية الموضوعية.

تصميم البنية المعلوماتية المؤسسية للنظم والتطبيقات الخاصة بالجهة وتدقيقها لضمان الالتزام بمعايير البنية المعلوماتية المؤسسية الموضوعية.

تصميم البنية المعلوماتية المؤسسية لقواعد البيانات اللازمة للتحول الرقمي مع ربطها بالمحور الرقمي لضمان تعظيم الاستفادة من تكامل قواعد البيانات على مستوى الدولة.

تطبيق واستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج في تصميم بنية معلوماتية مؤسسية حديثة، مؤمنة وذات كفاءة عالية. المساهمة في تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات النظم والتطبيقات والدعم الفني بالتعاون مع كافة العاملين في التقسيم التنظيمي الفرعي للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بضوابط وتعليمات التأمين السيبراني للنظم والتطبيقات وقواعد البيانات والموقع الالكتروني عند وضع تصميم البنية المعلوماتية المؤسسية.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وبآليات الحوكمة الرقمية و تأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

## الوظيفة

مصمم تطبيقات

## المدير المباشر

مدير النظم والتطبيقات  
والدعم الفني

### المهام والمسؤوليات الرئيسية

تحليل نظام العمل بالجهة وتصميم تطبيقات متوافقة مع أفضل المعايير والممارسات وتلبي متطلبات الميكنة والتحول الرقمي والاحتياجات اللازمة لأنشطة وعمليات الجهة.

تنفيذ البرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة بالنظم والتطبيقات وقواعد البيانات بالجهة بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة والجهات الخارجية والموردين ومراجعة التنفيذ لضمان الالتزام بمعايير النظم والتطبيقات الموضوعية.

تصميم النظم والتطبيقات الخاصة بالجهة وتشمل واجهات المستخدم والبرمجيات واختبارها فنياً بما يضمن كفاءة وفعالية المنظومة الالكترونية لها.

تقديم الدعم الفني والمساعدة التقنية وحل المشكلات المتعلقة بالنظم والتطبيقات ومنظومة التحول الرقمي.

تصميم التطبيقات الوسيطة اللازمة للربط بالمحور الرقمي لضمان تعظيم الاستفادة من تكامل قواعد البيانات على مستوى الدولة.

تطبيق واستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج في تصميم نظم وتطبيقات حديثة، مؤمنة وذات كفاءة عالية.

المساهمة في تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات النظم والتطبيقات والدعم الفني بالتعاون مع كافة العاملين في التقسيم التنظيمي الفرعي للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بضوابط وتعليمات التأمين السيبراني للنظم والتطبيقات وقواعد البيانات والموقع الالكتروني عند وضع تصميم النظم والتطبيقات.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وبآليات الحوكمة الرقمية و تأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

## الوظيفة

مهندس تكامل تطبيقات

## المدير المباشر

مدير النظم والتطبيقات  
والدعم الفنى

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

التنظيمى الفرعى للتأكد من تحقيق  
المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة  
والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بضوابط وتعليمات التأمين  
السيبرانى للنظم والتطبيقات وقواعد  
البيانات والموقع الالكترونى عند وضع  
تصميمات تكامل النظم والتطبيقات.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات  
والعمليات المحددة لوحدات نظم  
المعلومات والتحول الرقمى وآليات  
الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات  
لتحقيق الاستفادة المثلى من  
أصول المنظومة الرقمية للجهة.

تصميم وتطوير التطبيقات الوسيطة  
اللازمة للربط بالمحول الرقمى لضمان  
تعظيم الاستفادة من تكامل قواعد  
البيانات على مستوى الدولة.

تطبيق واستخدام أفضل  
الممارسات والمعايير والنماذج فى  
تصميم نظم وتطبيقات حديثة،  
مؤمنة وذات كفاءة عالية.

تقديم الدعم الفنى والمساعدة التقنية  
وحل المشكلات المتعلقة بتكامل النظم  
والتطبيقات ومنظومة التحول الرقمى.

المساهمة فى تحقيق مؤشرات الأداء  
الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات  
النظم والتطبيقات والدعم الفنى  
بالتعاون مع كافة العاملين فى التقسيم

تحليل نظام العمل بالجهة ووضع تصميم  
لتكامل تطبيقات متوافق مع أفضل  
المعايير والممارسات وتلبى متطلبات  
الميكنة والتحول الرقمى والاحتياجات  
اللازمة لأنشطة وعمليات الجهة.

تنفيذ البرامج والمشروعات والمبادرات  
الخاصة بتكامل النظم والتطبيقات  
وقواعد البيانات بالجهة بالمشاركة مع  
كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل  
الجهة والجهات الخارجية والموردين  
ومراجعة التنفيذ لضمان الالتزام بمعايير  
النظم والتطبيقات الموضوعية.

تصميم وتطوير برمجيات تكامل  
النظم والتطبيقات الخاصة بالجهة  
واختبارها فنياً بما يضمن كفاءة  
وفعالية المنظومة الالكترونية لها.

## الوظيفة

محلل بيانات وآليات أعمال

## المدير المباشر

مدير النظم والتطبيقات  
والدعم الفنى

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

بالتعاون مع كافة العاملين فى التقسيم  
التنظيمى الفرعى للتأكد من تحقيق  
المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة  
والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بضوابط وتعليمات التأمين  
السيبرانى للنظم والتطبيقات وقواعد  
البيانات والموقع الالكترونى عند وضع  
تصميمات تكامل النظم والتطبيقات.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات  
والعمليات المحددة لوحدات نظم  
المعلومات والتحول الرقمى وآليات  
الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات  
لتحقيق الاستفادة المثلى من  
أصول المنظومة الرقمية للجهة.

أولوياتها وتوثيقها الخاصة بالجهة  
وتدقيق تحققها فنياً بما يضمن كفاءة  
وفعالية المنظومة الالكترونية لها.

تحليل المتطلبات اللازمة للربط بالمحول  
الرقمى لضمان تعظيم الاستفادة من  
تكامل قواعد البيانات على مستوى الدولة.

تطبيق واستخدام أفضل الممارسات  
والمعايير والنماذج فى تحليل  
البيانات وآليات الأعمال.

المساهمة فى تحقيق مؤشرات الأداء  
الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات  
النظم والتطبيقات والدعم الفنى

تحديد وتحليل متطلبات الأعمال بالجهة  
 ووضع وثيقة الاحتياجات للتطبيقات بما  
متوافق مع أفضل المعايير والممارسات  
ويلبى متطلبات الميكنة والتحول الرقمى  
والاحتياجات اللازمة لأنشطة وعمليات الجهة.

المشاركة فى تنفيذ البرامج والمشروعات  
والمبادرات فيما يخص تحليل البيانات  
وآليات الأعمال للنظم والتطبيقات  
وقواعد البيانات بالجهة بالمشاركة مع كل  
التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة  
والجهات الخارجية والموردين ومراجعة  
تحقيق المتطلبات لضمان الالتزام بمعايير  
النظم والتطبيقات الموضوعية.

تحليل وتحديد متطلبات النظم  
والتطبيقات الخاصة بالجهة ووضع

## الوظيفة

مطور نظم  
معلومات جغرافية

## المدير المباشر

مدير النظم والتطبيقات  
والدعم الفني

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

تحليل نظام العمل بالجهة وتطوير نظم معلومات جغرافية متوافقة مع أفضل المعايير والممارسات وتلبي متطلبات الميكنة والتحول الرقمي والاحتياجات اللازمة لأنشطة وعمليات الجهة.

تنفيذ البرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة بنظم المعلومات الجغرافية بالجهة بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة والجهات الخارجية والموردين ومراجعة التنفيذ لضمان الالتزام بمعايير النظم والتطبيقات الموضوعية.

تطوير نظم المعلومات الجغرافية الخاصة بالجهة وتشمل واجهات المستخدم والبرمجيات واختبارها فنياً بما يضمن كفاءة وفعالية المنظومة الإلكترونية لها.

تقديم الدعم الفني والمساعدة التقنية وحل المشكلات المتعلقة بنظم المعلومات الجغرافية.

تطبيق واستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج في تطوير نظم معلومات جغرافية حديثة، مؤمنة وذات كفاءة عالية. المساهمة في تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات النظم والتطبيقات والدعم الفني بالتعاون مع كافة العاملين في التقسيم التنظيمي الفرعي للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بضوابط وتعليمات التأمين السيبراني للنظم والتطبيقات وقواعد البيانات والموقع الإلكتروني عند وضع تصميم النظم والتطبيقات.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وبآليات الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

## الوظيفة

مدير الإحصاء والتقارير  
والنشر الإلكتروني

## المدير المباشر

مدير وحدة نظم المعلومات  
والتحول الرقمي

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

تحديد وتوفير متطلبات التحول الرقمي والبيانات والمعلومات والتقارير اللازمة لعمل الجهة.

تنفيذ الخطة السنوية والبرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة بالإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني بالجهة بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة.

جمع البيانات والمعلومات عن جميع أنشطة الوحدة وإعمالها وتجهيزها لإعدادها في صورة رقمية.

أرشفة وتسجيل كافة البيانات والمعلومات إلكترونياً ومراجعتها والتأكد من صحتها ودقتها.

التحليل العلمي لمحتوى البيانات والمعلومات والوثائق الإلكترونية وعمل ملخصات وتقارير ودراسات ورسوم بيانية وأشكال وعروض تسهل الاستفادة منها.

تزويد متخذي القرار بالجهة بالبيانات والمعلومات والتقارير المطلوبة. استعراض وعرض التقارير الفنية من المنظومة الإلكترونية الخاصة بالجهة.

الالتزام بالضوابط المتعلقة بالإتاحة الخاصة بالبيانات والمعلومات.

عرض البيانات والمعلومات طبقاً لضوابط ودرجات السماح والإتاحة على الموقع الإلكتروني للجهة مع مراعاة التحديث الدوري.

العمل على تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

التأكد من الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وبآليات الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

وضع خطة الاحتياجات التدريبية الخاصة بموظفي الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني بالتنسيق مع الموارد البشرية ومتابعة التنفيذ وتقييم أثر التدريب.

## الوظيفة

أخصائى إدارة مشروعات

## المدير المباشر

مدير الإحصاء والتقارير  
والنشر الإلكتروني

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

إدارة والإشراف على تنفيذ البرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة بوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى بالجهة بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة والجهات الخارجية والموردين ومراجعة التنفيذ لضمان الالتزام بالمعايير الموضوعية.

وضع نطاق العمل والجدول الزمنى وموازنة المشروع ومتابعتهم بصفة دورية.

تحديد مخاطر المشروع ووضع خطط استجابة لها ومتابعتها.

التواصل مع الأطراف المعنية ووضع خطط لإشراكهم فى أعمال المشروع.

تحديد معايير حودة المشروع والإشراف على تنفيذها والتأكد من مطابقة الاختبارات للنتائج المستهدفة. إدارة الموارد البشرية بالمشروع.

جمع بيانات أداء المشروع وتحليلها واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة وعرض موقف المشروع على السلطات المختصة.

تطبيق واستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج فى إدارة المشروعات.

المساهمة فى تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات النظم والتطبيقات والدعم الفنى بالتعاون مع كافة العاملين فى التقسيم التنظيمى الفرعى للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى وبآليات الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

## الوظيفة

أخصائى سياسات وأعمال

## المدير المباشر

مدير الإحصاء والتقارير  
والنشر الإلكتروني

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

وضع وتطوير والإشراف على السياسات وأدلة العمل والإجراءات الخاصة بالجهة بالتنسيق مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة والجهات الخارجية والموردين لضمان الالتزام بالمعايير الموضوعية.

وضع والإشراف على مبادرات تطوير العمليات بشكل مستمر بالجهة لتلبية متطلبات الأعمال المتغيرة.

تحليل وتقييم العمليات الحالية وتحديد فرص تطوير العمليات بالجهة بالتنسيق مع كافة الأطراف المعنية.

العمل على دمج وتكامل العمليات الجديدة فى الجهة فى منظومة العمليات الحالية.

تطبيق واستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج فى تحليل العمليات وإعادة هندستها وقياسها.

المشاركة فى تدريب العاملين فى الجهة على السياسات والعمليات والإجراءات الجديدة.

المساهمة فى تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى بالتعاون مع كافة العاملين فى التقسيمات التنظيمية الفرعية للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى وبآليات الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بضوابط وتعليمات التأمين السيبرانى وإتاحة المعلومات للنظم والتطبيقات وقواعد البيانات عند وضع تصميمات نظم ذكاء الأعمال.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى وبآليات الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

تحديث وصيانة نظم وبيانات ذكاء الأعمال بشكل مستمر لضمان جودتها ودقتها وتكاملها.

تطبيق واستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج فى نظم وتطبيقات ذكاء الأعمال الحديثة لرفع كفاءة اتخاذ القرار بالجهة.

المساهمة فى تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى بالتعاون مع كافة العاملين فى التقسيمات التنظيمية الفرعية للتأكد من

دعم اتخاذ القرار فى الجهة من خلال تزويد متخذى القرار بدراسات وتحليل والتقارير تحدد اتجاهات الأعمال بالجهة والبيئة التى تعمل بها.

تصميم وتطوير نظم ذكاء الأعمال التى تلبى احتياجات الجهة واختيارها فنياً بما يضمن كفاءة وفعالية المنظومة الاللكترونية لها.

إعداد تقارير ودراسات ولوحات ذكاء الأعمال التى تلبى متطلبات كافة الأطراف المعنية بالجهة.

## المهام والمسؤوليات الرئيسية

إعداد التقارير الدورية والعروض ولوحات التحكم عن موقف تنفيذ برامج الرقمنة وتحقيق المستهدف منها.

المساهمة فى تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات وأنشطة وخدمات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى بالتعاون مع كافة العاملين فى التقسيمات التنظيمية الفرعية للتأكد من تحقيق المستهدفات واستدامة عمليات الرقمنة والميكنة لأعمال وخدمات الجهة.

الالتزام بضوابط وتعليمات التأمين السيبرانى وإتاحة المعلومات لنظم ادخال البيانات.

الالتزام بالمعايير والأطر والسياسات والعمليات المحددة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى وبآليات الحوكمة الرقمية وتأمين المعلومات لتحقيق الاستفادة المثلى من أصول المنظومة الرقمية للجهة.

تنفيذ برامج رقمنة وإدخال البيانات بالجهة بالتنسيق مع كافة الأطراف المعنية الداخلية بما يحقق مستهدفات الرقمنة المحددة.

إعداد وتدقيق البيانات التاريخية المطلوب رقمتها وفهرستها وتحديد مستوى إتاحتها وإدخالها على النظم المعدة لذلك بالجهة.

إعداد وتدقيق البيانات الجديدة المطلوب رقمتها وفهرستها وتحديد مستوى إتاحتها وإدخالها على النظم المعدة لذلك بالجهة.

تدقيق البيانات للتأكد من جودتها وصحتها.

دعم طلبات كافة العاملين بالمؤسسة لادخال البيانات.

تطبيق واستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج فى نظم ادخال البيانات الحديثة لرفع كفاءة العمل بالجهة.

التفاعلات والعلاقات  
لوحدة نظم المعلومات  
الرقمية مع الإدارة  
الأخرى الداخلية و

# مقات الرئيسية علومات والتحول ات والجهات والخارجية

# وضع الجدول التالي أهم علاقات العمل المتبادلة بين وحدات نظم المعلومات والتحول الرقوى والأطراف المعنية الرئيسية الأخرى ويمكن تقسيمهم إلي:

أطراف معنية داخل الجهة: وتشمل القطاعات والإدارات المختلفة داخل الجهة والهيئات والجهات التي تتبعها.  
أطراف معنية خارج الجهة: وتشمل الأجهزة والهيئات والوزارات الأخرى التي تتعامل معها الجهة.

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الداخلية

تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية المتعلقة بنظم المعلومات والتحول الرقوى.

دعم الأهداف الاستراتيجية للجهة وإداراتها من خلال نظم المعلومات

تقارير دورية عن مؤشرات أداء وحدة نظم المعلومات والتحول الرقوى

## الأطراف المعنية الداخلية فى الجهة

الإدارة العليا

## المطلوب من الأطراف المعنية الداخلية

الخطة الاستراتيجية والأهداف الاستراتيجية ومستهدفاتها والبرامج والمبادرات الاستراتيجية المتعلقة بنظم المعلومات والتحول الرقوى

## المسؤول

مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقوى

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الداخلية

تحديد الاحتياجات الفنية للتعاقدات والاتفاقيات

المشاركة فى التقييم الفنى

## الأطراف المعنية الداخلية فى الجهة

إدارة الشؤون القانونية

## المطلوب من الأطراف المعنية الداخلية

نماذج العقود والاتفاقيات

مراجعة العقود والاتفاقيات

## المسؤول

جميع موظفى وحدة نظم المعلومات والتحول الرقوى، كل فيما يخصه

## الأطراف المعنية الداخلية فى الجهة

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الداخلية

جميع الموظفين/الإدارات

تلبية احتياجاتها من الأجهزة والشبكات والنظم والتطبيقات بناء على الخطة السنوية.

الالتزام بمعايير عمليات وخدمات نظم المعلومات والتحول الرقمى فى جميع المعاملات.

تقديم الدعم الفنى وفق معايير ومستويات الخدمة المتفق عليها.

## المطلوب من الأطراف المعنية الداخلية

حصر احتياجاتهم السنوية من نظم وملء النموذج المرسل من وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى.

استخدام النماذج والأنظمة والأساليب والقنوات المخصصة المعدة من قبل وحدة نظم المعلومات للحصول على الدعم الفنى اللازم أو طلب الأنظمة والتقارير والدراسات.

## المسؤول

جميع موظفى وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى، كل فيما يخصه

## الأطراف المعنية الداخلية فى الجهة

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الداخلية

الموارد البشرية

تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفى وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى سنوياً وتحديد احتياجات التوظيف السنوية

## المطلوب من الأطراف المعنية الداخلية

تلبية الاحتياجات التدريبية من خلال وضع خطة التدريب

تنفيذ الخدمات المقدمة (مثل التوظيف والتدريب) وفقاً لمعايير الخدمة المتفق عليها

## المسؤول

مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى

## الأطراف المعنية الداخلية فى الجهة

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الداخلية

الإدارة المالية

المشاركة فى تحديد الموازنة السنوية من خلال وضع موازنة وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى والتي تشمل احتياجات كافة الإدارات بالجهة تقارير متابعة المنصرف من الموازنة

## المطلوب من الأطراف المعنية الداخلية

الموازنة السنوية المعتمدة

متابعة بنود صرف الموازنة فيما يخص وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى

متابعة العقود وصرف المستحقات للموردين ومقدمى الخدمات

## المسؤول

مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى

## الأطراف المعنية الداخلية فى الجهة

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الداخلية

إدارة المشتريات والتعاقدات

تحديد الاحتياجات الفنية للمناقصات والتعاقدات المشاركة فى التقييم الفنى المشاركة فى لجان الاستلام الخاصة بالتعاقدات المشاركة فى تقييم الموردين ومقدمى الخدمات إدارة ومتابعة أداء الموردين ومقدمى الخدمات

## المطلوب من الأطراف المعنية الداخلية

تنفيذ التعاقدات والاتفاقيات وفق القوانين المتبعة ومعايير الخدمة المتفق عليها

متابعة العقود والاتفاقيات وصرف المستحقات

## المسؤول

جميع موظفى وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى، كل فيما يخصه

## الأطراف المعنية الداخلية فى الجهة

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الداخلية

### الإدارة الاستراتيجية

التنسيق بخصوص الخطة الاستراتيجية والأهداف الاستراتيجية ومستهدفاتها والبرامج والمبادرات الاستراتيجية المتعلقة بنظم المعلومات والتحول الرقمى تقارير دورية عن مؤشرات أداء وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى

## المطلوب من الأطراف المعنية الداخلية

التنسيق بخصوص الخطة الاستراتيجية والأهداف الاستراتيجية ومستهدفاتها والبرامج والمبادرات الاستراتيجية المتعلقة بنظم المعلومات والتحول الرقمى

## المسؤول

مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى

## الأطراف المعنية الداخلية فى الجهة

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الداخلية

### الجهات التابعة للجهة

الإشراف والتنسيق عند وضع خطط الأعمال السنوية للجهات التابعة للتأكد من اتساقها مع الخطة الاستراتيجية للجهة وخطة وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى

## المطلوب من الأطراف المعنية الداخلية

تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية للجهة المتعلقة بنظم المعلومات والتحول الرقمى.

تقارير دورية عن مؤشرات أداء وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى بالجهة التابعة

التنسيق فيما يتعلق بالربط البينى بين الجهة والجهات التابعة لها

## المسؤول

جميع موظفى وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى، كل فيما يخصه

التنسيق فيما يتعلق بالربط البينى بين الجهة والجهات التابعة لها

## ويوضح الجدول التالي:

ما يتم طلبه من الأطراف المعنية الداخلية أو الخارجية من خطط استراتيجية وبيانات وتقارير  
ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الداخلية أو الخارجية من خطط سنوية وبيانات وتقارير  
المسؤول في وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي عن التعامل مع كل طرف معني داخلي أو خارجي

الأطراف المعنية الخارجية	ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الخارجية
مجلس الوزراء	تقارير دورية عن الأداء للأمانة العامة تقارير إحصائية وبيانات ومعلومات بناء على الطلب
المسؤول	
مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي	

الأطراف المعنية الخارجية	ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الخارجية
الجهات الرقابية	تقارير دورية عن مؤشرات أداء وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بالجهة تقارير إحصائية وبيانات ومعلومات بناء على الطلب
المسؤول	
مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي	

## الأطراف المعنية الخارجية

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الخارجية

تقارير دورية عن مؤشرات أداء وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بالجهة

تقارير عن موقف مشروعات التحول الرقمي بالجهة

التنسيق بخصوص مشروع الربط البينى وإتاحة البيانات

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

## المطلوب من الأطراف المعنية الخارجية

استراتيجية التحول الرقمي

النماذج والأدلة والمعايير الفنية التي يجب اتباعها في وحدة التحول الرقمي (مثل معايير التأمين، معايير التطبيقات،...)

التنسيق والدعم بخصوص مشروع الربط البينى وإتاحة البيانات

## المسؤول

مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي

## الأطراف المعنية الخارجية

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الخارجية

التنسيق فى مشروعات التحول الرقمي

التنسيق فى مشروع الانتقال للعاصمة الإدارية الجديدة

معهد نظم القوات المسلحة

## المطلوب من الأطراف المعنية الخارجية

التنسيق فى مشروعات التحول الرقمي

التنسيق والدعم فى مشروع الانتقال للعاصمة الإدارية الجديدة

## المسؤول

مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي

## الأطراف المعنية الخارجية

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الخارجية

وزارة التخطيط  
والتنمية الاقتصادية

تقارير دورية خاصة بوضع الخطة  
السنوية والموازنات ومتابعتهم  
تقارير إحصائية وبيانات ومعلومات  
بناء على الطلب

## المطلوب من الأطراف المعنية الخارجية

وضع معايير التخطيط السنوي والموازنات

## المسؤول

مدير وحدة نظم المعلومات  
والتحول الرقمي

## الأطراف المعنية الخارجية

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الخارجية

الجهاز المركزي  
للتنظيم والإدارة

اعداد الهياكل التنظيمية المقترحة

## المطلوب من الأطراف المعنية الخارجية

تحديد مهام اختصاصات وحدات نظم  
المعلومات والتحول الرقمي

## المسؤول

مدير وحدة نظم المعلومات  
والتحول الرقمي

اعتماد الهياكل التنظيمية

## الأطراف المعنية الخارجية

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الخارجية

الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء

تقارير إحصائية وبيانات ومعلومات بناء على الطلب

## المسؤول

مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي

## الأطراف المعنية الخارجية

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الخارجية

جهات مرتبطة بأنشطة ومجال عمل الجهة

التنسيق بخصوص المشروعات والنظم والتطبيقات المشتركة والربط البينى والتكامل بينهم

## المطلوب من الأطراف المعنية الخارجية

التنسيق بخصوص المشروعات والنظم والتطبيقات المشتركة والربط البينى والتكامل بينهم

## المسؤول

مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي

مديرو التقسيمات التنظيمية الفرعية بوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي، كل فيما يخصه

## الأطراف المعنية الخارجية

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الخارجية

موردين ومقدمى خدمات

إدارة الموردين ومقدمى الخدمات ومتابعة أدائهم والمشاركة فى تقييمهم

## المطلوب من الأطراف المعنية الخارجية

تنفيذ الأعمال والخدمات والأنشطة وفقاً للمعايير الموضوعية وبنود التعاقدات

## المسؤول

جميع موظفى وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى، كل فيما يخصه

## الأطراف المعنية الخارجية

## ما يتم تقديمه إلى الأطراف المعنية الخارجية

الجمهور والمستفيدين

تحديث محتوى البوابة الجهة

## المسؤول

مدير الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني



# الأطر الحاكمة لعمليات وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي

# يحكم العمل فى وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى العديد من القوانين والأطر والمعايير والقرارات المنظمة، ومن أهمها:

قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١١٤٦ لسنة ٢٠١٨ والخاص باستحداث ستة تقسيمات تنظيمية جديدة فى وحدات الجهاز الإدارى للدولة.

١

جميع قرارات رئيس مجلس الوزراء المرتبطة بعمل وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى.

٢

قرار رئيس الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة رقم ٨٦ لسنة ٢٠١٩ باستحداث تقسيم تنظيمى لنظم المعلومات والتحول الرقمى بالجهاز الإدارى للدولة وما يتضمنه من تقسيمات تنظيمية فرعية وهي: البنية الأساسية وتأمين المعلومات، النظم والتطبيقات والدعم الفنى

٣

الدليل الإجرائى لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى (هذا الدليل)

٤

جميع قرارات الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة المرتبطة بعمل وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى.

٥

جميع القرارات والقوانين المنظمة لعمل الجهات الحكومية (مثل قانون المناقصات)

٦

قانون الخدمة المدنية

٧

المعايير الفنية التى يتم وضعها والخاصة بالبنية المؤسسية والبنية المعلوماتية والتأمين السيبرانى من قبل الجهات والمجالس واللجان المختصة.

٨

# العوامل الرئيسية المؤثرة لنجاح وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي فى تحقيق الغرض منها:

يعتمد نجاح وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي فى تحقيق أهدافها والغرض منها على عدة عوامل أهمها:

توافر الكوادر البشرية المؤهلة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي.



دعم الإدارة التنفيذية العليا فى الجهات المختلفة وتبنيهم لاستراتيجية التحول الرقمي.



إدارة التغيير المرتبط بتنفيذ استراتيجية التحول الرقمي.



الالتزام بتطبيق أفضل الممارسات والمنهجيات العلمية.



تطبيق الإدارة بالأهداف من خلال ربط تقييم الأداء بتحقيق مستهدفات ومؤشرات الأداء الرئيسية لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي.



# أهم مؤشرات الأداء لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي



# هناك العديد من مؤشرات الأداء لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي والتي يمكن تصنيفها إلي:

• مؤشرات أداء العمليات والموارد

• مؤشرات أداء النتائج

• مؤشرات أداء استراتيجية

## المستهدف المقترح

## مؤشر الأداء

## تصنيف مؤشر الأداء

100%	نسبة تحقق الأهداف الاستراتيجية للجهة المرتبطة بنظم المعلومات والتحول الرقمي	استراتيجي
100%	نسبة تحقق أهداف التحول الرقمي الاستراتيجية	
80%	نسبة رضا المستفيدين	
99%	نسبة إتاحة الأنظمة والتطبيقات	تشغيلي
100%	نسبة المشروعات والبرامج المنتهية فى حدود الجدول الزمنى والميزانية المعتمدة ونطاق العمل بها	
80%	نسبة العمليات والخدمات المقدمة وفق اتفاقية مستوى الخدمة	
100%	نسبة العمليات المميكنة بالجهة	
.	نتائج تأمين المعلومات (يقاس بعدد مشكلات الأمن السيبرانى التى سببت تهديد لبيانات الجهة)	
100%	نسبة موظفى الإدارة الحاصلين على شهادات معتمدة فى نظم المعلومات والتحول الرقمي (بناء على متطلبات مستواهم الوظيفي)	إجراءات وكفاءات
عدد صفر ملاحظات ذات خطورة عالي	نتائج المراجعة الداخلية/الخارجية على الوحدة	

# إجراءات وعمليات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي

مات

# ١.٣ دورة عمل وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وتوقيتاتها

تبدأ دورة عمل وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي عند وضع خطط الأعمال والموازنات السنوية للجهة، وذلك بالتنسيق مع الأطراف المعنية داخل وخارج الجهة، وتتكون من عدة مراحل هي:

## مرحلة التخطيط:

تشمل وضع خطة العمل والبرامج والمشروعات والمبادرات والأهداف ومؤشرات الأداء ومستهدفاتها وتحديد الموازنة السنوية لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي، وتتم هذه المرحلة بالتزامن مع وضع خطة الجهة وموازنتها السنوية.

## مرحلة التنفيذ:

تتم هذه المرحلة بشكل مستمر طوال العام، وتشمل:

- تنفيذ الخطط التشغيلية
- تنفيذ البرامج والمشروعات والمبادرات

## مرحلة المتابعة:

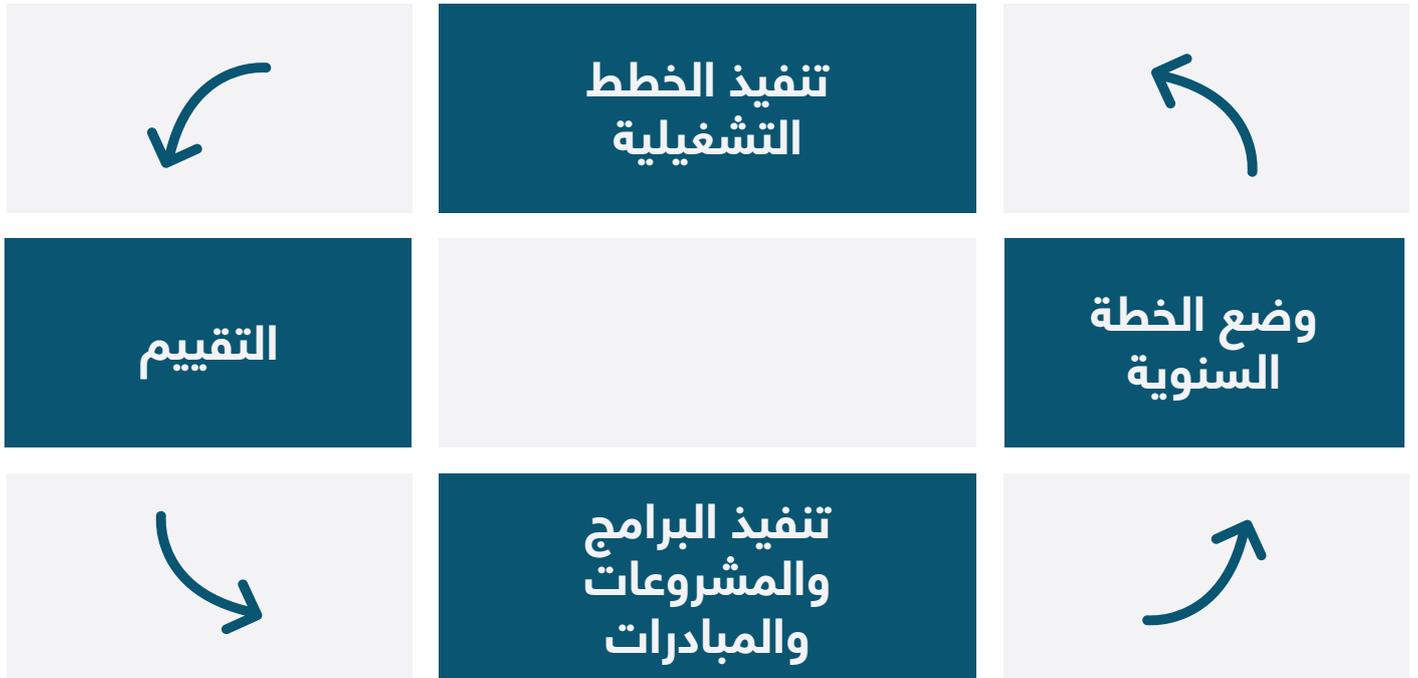
تشمل متابعة الأداء وتحقيق الأهداف بشكل دورى مستمر طوال العام واتخاذ أى إجراءات تصحيحية مطلوبة لمعالجة أى حيود عن الخطة وإعداد تقارير عن موقف تحقق الأهداف ومؤشرات الأداء وعرضها على الجهات والسلطات المختصة.

# ٣

## مرحلة التقييم:

تتم هذه المرحلة فى نهاية العام، وتشمل مراجعة ما تم تحقيقه وتقييم أداء الوحدة والعاملين بها، وتوثيق الدروس المستفادة للاستفادة منها فى وضع خطة العام التالى وتنفيذها.

# ٤



# ٢.٣ وضع الخطة السنوية وموازنة وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي

## الغرض:

- الأهداف المراد تحقيقها ومؤشرات الأداء لها ومستهدفاتها.
- المبادرات والبرامج، المشاريع التي سيتم تنفيذها لتحقيق الهدف
- الموارد المادية والمالية والبشرية المطلوبة لتحقيق الهدف
- المسؤول عن تحقيق الهدف
- المخاطر المرتبطة بتحقيق الهدف

وضع خطة عمل سنوية وتحديد الموازنة لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بالاتساق مع الخطة الاستراتيجية والخطة السنوية للجهة، وكذلك استراتيجية التحول الرقمي للدولة. تشمل الخطة السنوية العناصر التالية:

## التوقيت:

بالتزامن مع وضع خطة عمل الجهة السنوية ودورة إعداد الموازنات السنوية

## المسؤول عن العملية:

مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:



يقوم مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بمراجعة الخطة الاستراتيجية للجهة وخطة العمل السنوية للجهة وكذلك استراتيجية التحول الرقمي للدولة (المحددة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) وذلك لتحديد الأولويات الاستراتيجية لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي لتحقيق أهداف الجهة واستراتيجية التحول الرقمي للدولة.

يقوم مدير وحدة نظم المعلومات بجمع الاحتياجات التكنولوجية للجهة من بنية أساسية ونظم وتطبيقات وقواعد بيانات، وأى احتياجات أخرى بناء على:

- احتياجات كافة الإدارات بالجهة (بالتنسيق مع مدير كل تقسيم تنظيمي فرعي بوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي)
- متطلبات تحديث البنية الأساسية والنظم والتطبيقات وقواعد البيانات من أجهزة ونظم وتطبيقات ورخص وفقاً للقواعد والمعايير الموضوعية (بالتنسيق مع مدير كل تقسيم تنظيمي فرعي بوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي)

يقوم مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بدراسة الأهداف والأولويات والاحتياجات، وبناء على ذلك يقوم بوضع الخطة السنوية وتشمل:

- الأهداف: ما الذي يراد تحقيقه.
- مؤشرات الأداء: كيف يتم قياس تحقق الهدف.
- المستهدف: القيمة المستهدفة للهدف.
- المبادرات: البرامج والمشروعات التي سيتم تنفيذها لتحقيق الهدف.
- الموارد المطلوبة: الاحتياجات والموارد المادية والبشرية المطلوبة لتحقيق الهدف.
- الموازنة: الموازنة المطلوبة لتحقيق الهدف.
- المسؤول: الشخص المسؤول في وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي عن تحقيق الهدف.
- المخاطر: ما هي المخاطر التي قد تعوق تحقيق الهدف.

يقوم مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بعرض الخطة على الجهات/السلطات المختصة بالجهة لمراجعتها واعتمادها.

## المخرجات:

نموذج الخطة السنوية لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي (مثال)



١. الخطة السنوية لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي (معتمدة)

م	الهدف	مؤشر الأداء	مستهدف العام	المبادرات
٠١	استكمال أعمال ميكنة العمليات	نسبة العمليات المميكنة بالجهة	٪٧٠	تطبيق نظام ميكنة لعمليات التشغيل
٠٢	رقمنة المستندات والوثائق	نسبة المستندات والوثائق التي تم رقمنتها	٪٨٠	لا يوجد
٠٣	رفع كفاءة البنية الأساسية للجهة	نسبة إتاحة النظم	٪٩٩	- رفع سعة خطوط الربط - تحديث أجهزة كافة الإدارات
٠٤	تطوير أنظمة التأمين السيبراني	خفض عدد المشكلات المتعلقة بالتهديدات السيبرانية	٠	تطبيق نظام حديث لتأمين شبكة الجهة



المخاطر	المسؤول	الميزانية	الموارد المطلوبة
تأخر التعاقد	مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني	٣ مليون جنيه	لا يوجد
عدم صحة البيانات المستخدمة لفهرسة المستندات	مدير الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني	لا يوجد	٢ أخصائي رقمنة
تأخر اعتماد الموازنة	مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات	١ مليون جنيه	شراء ١٠٠ جهاز حاسب آلي
عدم توافر الكفاءات الداخلية لإدارة النظام	مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات	٣ مليون جنيه	تدريب موظفي الوحدة على نظم التأمين

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعّال.

	هل تم مراجعة استراتيجية الجهة وخطتها السنوية لتحديد أولويات العمل؟
	هل تم مراجعة استراتيجية التحول الرقمي لتحديد أولويات العمل؟
	هل تم جمع الاحتياجات التكنولوجية من بنية أساسية ونظم وتطبيقات من كافة الإدارات بالجهة؟
	هل تم تحديد متطلبات تحديث التكنولوجيا من بنية أساسية ونظم وتطبيقات بناء على تقادمها أو التطورات التكنولوجية
	هل تم دراسة وتحليل ما سبق وتحديد أهداف رئيسية يتم العمل لتحقيقها خلال العام؟
	هل تم تحديد مؤشر أداء لكل هدف وقيمة مستهدفة؟
	هل تم تحديد البرامج والمشروعات التي سيتم تنفيذها لتحقيق الهدف؟
	هل تم تحديد الموارد المادية والمالية والبشرية المطلوبة؟
	هل تم تحديد المخاطر التي قد تعوق تحقق كل هدف؟
	هل تم تحديد مسؤول عن تحقيق كل هدف؟

# ٣.٣ إدارة مشروعات نظم المعلومات والتحول الرقوى للجهة

- ينطوى عمل وحدات نظم المعلومات والتحول الرقوى على تنفيذ العديد من المبادرات والبرامج والمشروعات لتحقيق الأهداف وذلك بالتنسيق مع الأطراف المعنية داخل وخارج الجهة. لذلك فإنه من الضرورى إمام العاملين بوحداث نظم المعلومات والتحول الرقوى بأساسيات إدارة المشاريع. ونستعرض من خلال هذا الجزء مراحل المشروع وأهم الوثائق المطلوب استخدامها.
- يتم البدء بالمشروع بعد اعتماده من قبل الجهات المختصة وتخصيص الموازنة اللازمة له.
- يمر أى مشروع (أو مرحلة من مشروع) بخمسة مراحل رئيسية، هي:

## البدء:

يتم فى هذه المرحلة تحديد مدير المشروع ووضع ميثاق للمشروع يوضح أهم أهداف ومؤشرات أداء المشروع ومخرجاته والمعالم الرئيسية للجدول الزمنى وتكلفته وأى قيود أخرى على المشروع وتحديد سلطات وصلاحيات مدير المشروع.

## أهم مخرجات المرحلة:

ميثاق المشروع

## التخطيط:

يقوم مدير المشروع (بالتعاون مع فريق العمل بالمشروع) في هذه المرحلة بوضع خطة متكاملة لإدارة المشروع تغطي جميع جوانب المشروع وتشمل تحديد وتحليل ووضع خطة لإدارة النطاق والجدول الزمني والتكلفة والمخاطر والموارد والتعاقدات والجودة والأطراف المعنية والتواصل بالمشروع.

## أهم مخرجات المرحلة:

خطة إدارة المشروع المتكاملة

## التنفيذ:

يقوم مدير المشروع خلال هذه المرحلة بتوجيه وإدارة الأنشطة الموجودة ضمن الخطة المتكاملة مثل إجراء التعاقدات، جلب الموارد، تنفيذ أنشطة المشروع، التواصل مع الأطراف المعنية، ويتخذ الاجراءات المطلوبة للإبقاء على المشروع ضمن مساره.

## أهم مخرجات المرحلة:

تنفيذ الأعمال وتسليم مخرجات المشروع

# ع

## المتابعة والتحكم:

يقوم مدير المشروع خلال هذه المرحلة والتي تستمر طوال مدة تنفيذ المشروع بمتابعة الأداء الفعلى مقارنة بالمخطط، وتحديد أسباب أى انحرافات عن الخطة واتخاذ الإجراءات التصحيحية لإبقاء المشروع ضمن مساره الصحيح، كما يتم فى هذه المرحلة التأكد من جودة المخرجات والتسليمات وقبولها وتقييم فاعلية وكفاءة الخطط الموضوعة وعمل أى طلبات تغيير مطلوبة للمشروع.

## أهم مخرجات المرحلة:

تقارير متابعة أداء المشروع

# و

## الإنهاء:

يتم خلال هذه المرحلة اعتماد قبول مخرجات المشروع النهائية (وعادة ما تدخل مخرجات المشروع حيز التشغيل الفعلى فى هذه المرحلة) واعتماد إنهاء المشروع بشكل رسمى والتأكد من حفظ كافة مستندات المشروع وإغلاق التعاقدات وإعادة أى موارد لا تزال على عهدة المشروع.

## أهم مخرجات المرحلة:

تقرير إنهاء المشروع  
والدروس المستفادة

# ٤.٣ عمليات البنية الأساسية وتأمين المعلومات

## ١.٤.٣ وضع خطة احتياجات البنية الأساسية التكنولوجية للجهة ومتابعة توفيرها

### الغرض:

- احتياجات البنية الأساسية من أجهزة، وخوادم، وطابعات، ومساحات
- احتياجات البنية الأساسية من أنظمة إدارة وتشغيل وبرامج وتراخيص
- احتياجات البنية الأساسية من أجهزة خاصة بالشبكات وخطوط ربط وأنظمة إدارة لها
- احتياجات التأمين السيبراني من أجهزة وأنظمة وبرامج
- المبادرات والبرامج، المشاريع التي سيتم تنفيذها لتحقيق الخطة

وضع خطة سنوية لاحتياجات البنية الأساسية التكنولوجية للجهة بالاتساق مع الخطة الاستراتيجية والخطة السنوية للجهة، وكذلك استراتيجية التحول الرقمي للدولة. تشمل الخطة السنوية العناصر التالية:

### التوقيت:

بالتزامن مع وضع خطة عمل الجهة السنوية ودورة إعداد الموازنات السنوية

### المسؤول عن العملية:

مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:

متابعة أداء الخطة السنوية	تنفيذ الخطة السنوية	وضع الخطة السنوية واعتمادها	تحديد الاحتياجات التكنولوجية من بنية أساسية وشبكات وخطوط ربط ومتطلبات تأمين بناء على معايير تكنولوجيا المعلومات	جمع الاحتياجات التكنولوجية من بنية أساسية ونظم وشبكات وخطوط ربط بناء على احتياجات الإدارات
---------------------------	---------------------	-----------------------------	---	--

1

يقوم مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات بالاجتماع مع مدير وحدة التحول الرقمي ونظم المعلومات للتعرف على الأولويات الاستراتيجية خلال العام المقبل.

2

يقوم مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات بجمع الاحتياجات التكنولوجية للجهة من بنية أساسية ونظم وشبكات وخطوط ربط من الإدارات والقطاعات المختلفة بالجهة بناء على متطلبات الأعمال الخاصة بهم للعام المقبل،

3

بناء على ما تم جمعه، يقوم مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات بتحديد وإضافة احتياجات البنية الأساسية لتحقيق أهداف ومتطلبات الأعمال والتي قد تشمل:

احتياجات إضافية بناء على متطلبات كافة الإدارات بالجهة مثل مساحات تخزين إضافية، خوادم إضافية، تغذية ساعات خطوط الربط،..

متطلبات تحديث البنية الأساسية والنظم والشبكات وخطوط الربط والبرامج والتراخيص اللازمة وفقاً للقواعد والمعايير الموضوعية.

متطلبات البنية الأساسية والنظم والشبكات وخطوط الربط والبرامج والتراخيص اللازمة لتحقيق أهداف وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي.

متطلبات تأمين نظم معلومات وتطبيقات الجهة من أجهزة وبرامج وتراخيص.

4

يقوم مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات بوضع الخطة السنوية واعتمادها من مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي. تشمل الخطة السنوية ما يلي:

المبادرات: البرامج والمشروعات التي سيتم تنفيذها لتحقيق الأهداف.

الاحتياجات: وتشمل ما تم تحديده من احتياجات البنية الأساسية وتأمين المعلومات لكافة قطاعات وإدارات الجهة وتقدير تكلفتها.

#### أهم أهداف البنية الأساسية والتأمين

السيبراني: ما الذي يراد تحقيقه.

مؤشرات الأداء للأهداف: كيف يتم قياس تحقق الهدف.

المستهدف: القيمة المستهدفة للهدف.

المسؤول: الشخص المسؤول في إدارة البنية الأساسية والتأمين السيبراني عن تلبية الاحتياجات.

المخاطر: ما هي المخاطر التي قد تعوق تحقيق الهدف.

5

بعد اعتماد الخطة، يقوم كافة العاملين بإدارة البنية الأساسية والتأمين السيبراني بتنفيذها كل فيما يخصه.

6

يقوم مدير البنية الأساسية والتأمين السيبراني بعمل متابعات دورية (شهرياً أو كل ثلاثة أشهر) على مدار العام للوقوف على الموقف التنفيذي للخطة ومدى تلبية الاحتياجات وتحقيق أهداف الإدارة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة أي تأخر أو اختلاف عن الخطة.

١. الخطة السنوية لإدارة البنية الأساسية  
والتأمين السيبراني (معتمدة)



نموذج الخطة السنوية لإدارة البنية  
الأساسية والتأمين السيبراني (مثال)

م	الهدف	مؤشر الأداء	مستهدف العام	المبادرات
٠١	رفع كفاءة البنية الأساسية للجهة	نسبة إتاحة النظم	٩٩٪	- رفع سعة خطوط الربط - تحديث أجهزة كافة الإدارات
٠٢	تأمين كافة مكونات البنية الأساسية من أجهزة ونظم وشبكات وبرامج	نسبة مكونات البنية الأساسية المؤمنة	١٠٠٪	تطبيق نظم التأمين الحديثة

## الاحتياجات

م	الوصف	النوع	الإدارة المستفيدة	الكمية
٠١	رفع كفاءة البنية الأساسية للجهة	نسبة إتاحة النظم	٩٩٪	- رفع سعة خطوط الربط - تحديث أجهزة كافة الإدارات
٠٢	تأمين كافة مكونات البنية الأساسية من أجهزة ونظم وشبكات وبرامج	نسبة مكونات البنية الأساسية المؤمنة	١٠٠٪	تطبيق نظم التأمين الحديثة

المسؤول	الميزانية	الموارد المطلوبة
مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات	١ مليون جنيه	شراء ١٠٠ جهاز حاسب آلي
مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات	٢ مليون جم	٢ أخصائي تأمين معلومات مدربين على نظم التأمين الحديثة

المسؤول	التاريخ المطلوب فيه	التكلفة
مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات	١ مليون جنيه	شراء ١٠٠ جهاز حاسب آلي
مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات	٢ مليون جم	٢ أخصائي تأمين معلومات مدربين على نظم التأمين الحديثة

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعال.

	هل تم تحديد أولويات العمل مع مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي؟
	هل تم جمع الاحتياجات التكنولوجية من بنية أساسية ونظم وبرامج وشبكات وخطوط ربط من كافة الإدارات بالجهة؟
	هل تم تحديد متطلبات تحديث التكنولوجيا من بنية أساسية ونظم وبرامج وشبكات وخطوط ربط ومتطلبات التأمين بناء على تقادمها أو الاحتياجات التكنولوجية؟
	هل تم دراسة وتحليل ما سبق وتحديد أهداف رئيسية يتم العمل لتحقيقها خلال العام؟
	هل تم تحديد مؤشر أداء لكل هدف وقيمة مستهدفة؟
	هل تم تحديد المخاطر التي قد تعوق تحقق كل هدف؟
	هل تم تحديد الموارد المادية المطلوبة لتلبية الاحتياجات؟
	هل تم تحديد مسؤول عن تحقيق كل هدف واحتياج؟

# ٢.٤.٣ إدارة مكونات البنية الأساسية التكنولوجية للجهة

## الغرض:

- من المفضل اتباع أفضل الممارسات في مجال إدارة مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات ومنها على سبيل المثال:

ITIL V4 -  
SFIA V8 -

- ضمان إتاحة وكفاءة عمل جميع مكونات البنية الأساسية التكنولوجية للجهة من أجهزة وخوادم وطابعات ومساحات وهواتف وأنظمة تشغيل وبرامج، إلخ.. من خلال تنفيذ أعمال التهيئة والتثبيت والإدارة والمتابعة والدعم والتأمين والصيانة الدورية والتحديث المستمر لها في التوقيتات السليمة وبناء على الإجراءات الفنية المحددة لذلك.

## التوقيت:

تنفذ هذه العملية باستمرار وبشكل يومي على مدار العام.

## المسؤول عن العملية:

أخصائيو إدارة الأنظمة.

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:

متابعة أداء إدارة مكونات البنية الأساسية التكنولوجية

القيام بأعمال التشغيل والإدارة والمتابعة والصيانة

وضع جدول بعمليات التشغيل والإدارة والصيانة المطلوبة لكل أصل من أصول تكنولوجيا المعلومات

وضع قائمة بأصول البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وتحديثها باستمرار

# ١

يقوم أخصائيو إدارة الأنظمة بوضع قائمة موحدة لجميع أصول البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والقيام بتحديثها بشكل مستمر كلما حدث أي تغير. تشمل هذه القائمة جميع البيانات المعرّفة للأصل وتشمل على سبيل المثال لا الحصر التالي

- رقم الأصل
- وصفه
- نوعه
- الطراز
- تاريخ شراؤه
- موقعه فى الجهة
- الرقم التسلسلى له
- المسؤول عن الأصل
- قيمة الأصل
- آخر تحديث تم عليه

# ٢

يقوم مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات بالتنسيق مع أخصائيو إدارة الأنظمة بوضع جدول يومي/ أسبوعي/ شهري يشمل جميع أعمال إدارة الأنظمة المطلوبة لأصول البنية الأساسية التكنولوجية للجهة وتحديد المسؤول عن كل منها وتاريخ أدائها. تشمل تلك الأعمال، على سبيل المثال لا الحصر، التالي:

- عمليات المتابعة اليومية لكافة مكونات نظم المعلومات للتأكد من إتاحتها وكفاءتها وحل المشكلات من خلال أنظمة إدارة تكنولوجيا المعلومات المطبقة فى الجهة.
- عمليات الاحتفاظ بنسخ احتياطية من كافة بيانات ومعلومات الجهة وبيئة العمل التكنولوجى بها.
- عمليات التحديث لأنظمة تشغيل لأصول تكنولوجيا المعلومات.
- عمليات الصيانة الدورية للأجهزة والخوادم، والطابعات، والمساحات، والهواتف.
- عمليات تجديد رخص البرامج والأنظمة الخاصة بالبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات
- إلخ..

# ٣

يقوم أخصائيو إدارة النظم بتنفيذ الأعمال المدرجة ضمن الجدول الزمنى حسب مسؤولية كل منهم وفى التوقيتات المحددة وبتابع الإجراءات الفنية المحددة لكل عملية.

# ٤

يقوم مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات بمتابعة تنفيذ أعمال إدارة الأنظمة بشكل يومي من خلال تقارير الأنظمة والاجتماعات مع فريق العمل للوقوف على أى مشكلات قد تؤثر على إتاحة الأنظمة كفاءتها والعمل على حلها بشكل لحظى يضمن تحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء.

# كيفية متابعة أداء العمل:

عن طريق التقارير اليومية والأسبوعية والشهرية التي توضح:

- الأعمال المخططة لليوم والأعمال المنفذة والمشكلات التي ظهرت وموقفها (يومي)
- مؤشرات الأداء الرئيسية لإتاحة الشبكات وكفاءة عملها (يومي، أسبوعي، شهري)

## المخرجات:

- نموذج قائمة أصول الشبكات
- نموذج جدول عمليات إدارة أنظمة الشبكات

## نموذج قائمة أصول الشبكات وخطوط الربط (مثال)

الطراز (الشركة المصنعة والطراز)	نوعه (حاسب آلي، طابعة،...)	الوصف	كود الأصل
القيمة عند الشراء	تاريخ الشراء	موقعه في الجهة	الرقم المسلسل
	تاريخ آخر تحديث	الحالة	المسؤول

# نموذج جدول عمليات إدارة أنظمة الشبكات (مثال)

ملاحظات	تاريخ آخر تنفيذ للعملية	المسؤول عن أدائها	الأصول المرتبطة بالعملية	دورتها	وصف العملية	كود العملية
			الشبكة الرئيسية ومكوناتها	يوميًا	التأكد من إتاحة جميع نقاط الشبكة	١
			خطوط الربط	يوميًا	التأكد من إتاحة خطوط الربط	٢
						٣
						٤

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعال.

- هل تم حصر كافة أصول الشبكات وخطوط الربط ووضعها في قائمة أصول الشبكات؟
- هل تم حصر كافة أعمال إدارة الشبكات وخطوط الربط؟
- هل تم وضع جدول بتوقيعات تنفيذ كافة أعمال إدارة الشبكات وخطوط الربط؟
- هل تم تحديد مسؤول عن كل عملية من أعمال إدارة الشبكات وخطوط الربط؟
- هل يتم متابعة تنفيذ أعمال إدارة الشبكات وخطوط الربط بشكل مستمر؟

# ٤.٤.٣ التأمين السيبرانى لنظم معلومات الجهة

## الغرض:

• يجب اتباع أفضل الممارسات والمعايير العالمية فى مجال نظم التأمين السيبرانى، وكذلك الضوابط المحددة من قبل الجهات المسؤولة عن معايير الأمن السيبرانى لأنظمة الدولة المصرية.

• توفير التأمين السيبرانى وحماية جميع نظم معلومات وتطبيقات الجهة عن طريق تحديد ومعالجة أى مخاطر أمنية حقيقية أو محتملة مما وضمان إتاحتها واستمراريتها وتأمينها وكفاءتها وذلك من خلال تهيئة وإدارة ودعم نظم التأمين فى الجهة مع القيام بكافة أعمال الصيانة الدورية والتحديث المستمر لها.

## التوقيت:

تنفذ هذه العملية باستمرار وبشكل يومية على مدار العام.

## المسؤول عن العملية:

أخصائيو تأمين المعلومات.

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:



## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:

يقوم أخصائيو تأمين المعلومات بوضع إجراءات وضوابط تأمين الشبكات والنظم والتطبيقات بناء على أفضل الممارسات والمعايير الموضوعية والعمل على مراجعتها وتحديثها باستمرار بناء على التطورات فى هذا المجال. كما يقومون بمراجعة كافة أصول تكنولوجيا تكنولوجيا المعلومات بالجهة من بنية أساسية وأنظمة وشبكات وخطوط ربط وتطبيقات ووضع ضوابط تأمينها.



يقوم أخصائيو تأمين المعلومات بعقد ورش عمل بصفة دورية ومستمرج لتوعية وتدريب كافة العاملين بالجهة وتعريفهم بمخاطر التهديد لسيربى وكيفية تفاديها.



يقوم أخصائيو تأمين المعلومات بعمل متابعات يومية من خلال أنظمة التأمين السبرانى للتأكد من عدم وجود أى مخاطر أو تهديدات لنظم وشبكات وتطبيقات الجهة وحل أى مشكلات تظهر لحظيا، كما يقومون بعمل مراجعات دورية وتحليلات لنقاط الضعف والتهديدات المرتبطة بتأمين الشبكات ونظم المعلومات فى الجهة بشكل دورى، ووضع خطط عمل لمعالجة أى نقاط ضعف أو تهديدات وتنفيذها.



يقوم مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات بمتابعة تنفيذ أعمال التأمين السبرانى بشكل يوميومي من خلال تقارير أنظمة التأمين السبرانى والاجتماعات مع فريق العمل للوقوف على أى مشكلات قد تؤثر على تأمين الشبكات والنظم والتطبيقات وإتاحتها وكفاءة عملها والعمل على حلها بشكل لحظيلحظى يضمن تحقيق الأهداف ومؤشرات الإداء



# كيفية متابعة أداء العمل:

عن طريق التقارير اليومية والأسبوعية والشهرية التي توضح:

1. الأعمال المخططة لليوم والأعمال المنفذة والمشكلات التي ظهرت وموقفها (يومي)
2. تقارير المراجعات الدورية للتأمين السيبراني
3. مؤشرات الأداء الرئيسية للتأمين السيبراني (يومي، أسبوعي، شهري)

## المخرجات:

1. نموذج ضوابط التأمين السيبراني لأصول البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات
2. نموذج جدول عمليات إدارة أنظمة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

## نموذج ضوابط التأمين السيبراني لأصول البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات (مثال)

معايير التأمين السيبراني المتبعة	الوصف	كود الأسل
دورية متابعة ومراجعة التأمين	المسؤول عن تنفيذ الإجراءات	الإجراءات المطلوب اتباعها لتأمين الأصل
ملاحظات	تاريخ آخر مراجعة	المسؤول عن المراجعة

# نموذج تقرير المراجعات الدورية للتأمين السيبراني (مثال)

معايير التأمين السيبراني المتبعة	الوصف	كود العملية
		١
		٢
		٣
		٤
تقييم تأمين الأصل (ممتاز، جيد، ضعيف)	تاريخ المراجعة	الإجراءات المطلوبة اتباعها لتأمين الأصل

التاريخ المطلوب لمعالجة نقاط الضعف أو التهديدات

نقاط الضعف أو التهديدات الموجودة

المسؤول عن تنفيذ خطة العمل

خطة العمل لمعالجة نقاط الضعف أو التهديدات

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعال.

• هل تم وضع إجراءات وضوابط تأمين الشبكات والنظم والتطبيقات؟

• هل تم تحديد المعايير والضوابط والإجراءات المطلوبة لتأمين كل أصل من أصول تكنولوجيا المعلومات بالجهة؟

• هل تم تحديد مسؤول لتنفيذ الإجراءات المطلوبة لتأمين كل أصل؟

• هل يتم عقل ورش عمل لتوعية العاملين بمخاطر التهديد السيبراني وكيفية تفاديها؟

• هل تتم أعمال المتابعة اليومية للتأمين السيبراني؟

• هل يتم عمل مراجعات دورية لتحديد نقاط الضعف والتهديدات؟

• هل تم وضع خطة عمل لمعالجة نقاط الضعف والتهديدات؟

• هل تم تحديد تاريخ لمعالجة نقاط الضعف والتهديدات ومسؤول عن تنفيذ خطة العمل؟

# ٥.٤.٣ الدعم الفني والمساعدة التقنية الأجهزة الشبكية

## الغرض:

- تقديم الدعم الفني والمساعدة التقنية بشكل متسق ومنتظم لكافة مكونات البنية الأساسية من أجهزة وخوادم وطابعات وماسحات وشبكات وخطوط ربط وبرامج، بشكل يضمن استمرارية الأعمال ويدعم تحقيق أهداف الجهة.
- التأكد من تنفيذ كافة خدمات الدعم الفني وفق اتفاقيات مستوى الخدمة المحددة من قبل إدارة البنية الأساسية والتأمين السيبراني.

## يشمل الدعم الفني والمساعدة التقنية للمستخدمين العديد من الخدمات والأنظمة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر الخدمات التالية:

- مشكلات الأجهزة والخوادم.
- مشكلات الشبكات وخطوط الربط
- تعريف مستخدم جديد
- استبدال أجهزة أو طلب جهاز جديد
- مشكلات البرامج الأساسية كنظم التشغيل والبريد الإلكتروني وبرامج أوفيس

• تقوم كل وحدة لنظم المعلومات والتحول الرقوى بعمل قائمة بكافة خدمات البنية الأساسية وتأمين المعلومات بناء على طبيعة العمل بالوحدة والخدمات المقدمة بها.

• كما تقوم كل وحدة بتحديد آليات تقديم الطلبات، سواء عن طريق:

• نماذج

• خطوط الدعم

• نظم معلومات إدارة تقديم خدمات الدعم

من المفضل اتباع أفضل الممارسات فى مجال خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات ومنها على سبيل المثال:

• ITIL V4

• SFIA V8

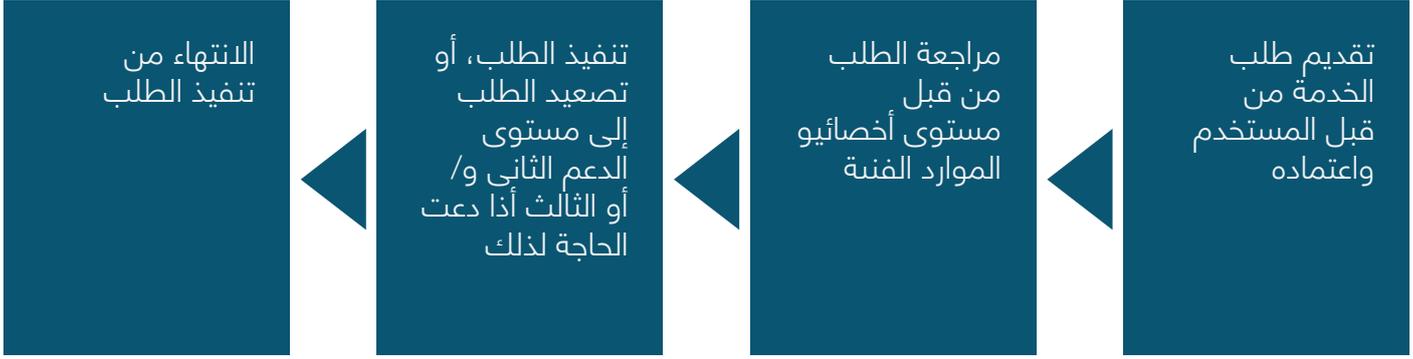
## التوقيت:

تنفذ هذه العملية باستمرار وبشكل يومى على مدار العام.

## المسؤول عن العملية:

أخصائىو الموارد الفنية.

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:



- النظام الإلكتروني لخدمات الدعم الفني
- هاتف الدعم الفني
- البريد الإلكتروني
- نموذج ورقي

يقوم المستخدم طالب الخدمة باستيفاء بيانات طلب الخدمة واعتماده من المسؤول في إدارته (إذا كان هناك حاجة لذلك، على سبيل المثال عند تعريف مستخدم جديد يجب اعتماد مدير الإدارة). ثم يقوم بإرساله إلى إدارة عمليات البنية الأساسية وتأمين المعلومات بإحدى الطرق المتاحة، مثل:

عند استلام الطلب، يقوم أخصائيو الموارد الفنية ب:

- مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء بيانات الطلب
- تسجيل الطلب على نظام خدمات الدعم الفني مع التأكد من تسجيل وقت الإدخ

يقوم أخصائيو الطلب بتنفيذ الطلب إذا كان ضمن اختصاصهم، وفيوفى حال تعذر الحل فى داخل الوحدة يتم ال التصعيد إلى مستوى الدعم الثانى المركزى الثانى المركزى بالعاصمة الإدارية الجديدة مع تسجيل ذلك فى نظام خدمات الدعم الفنى. يشمل المستوى الأول للدعم الفنى:

- أخصائيو إدارة الأنظمة
- أخصائيو إدارة الشبكات
- أخصائيو تأمين المعلومات

يقوم أخصائيو المستوى الثانى بمراجعة الطلب وتنفيذه إذا كان ضمن اختصاصهم أو تصعيده إلى مستوى الدعم الثالث (ويشمل عادة الجهات الخارجية والموردين) مع تسجيل ذلك فى نظام خدمات الدعم الفنى. يقوم أخصائيو المستوى الثالث بمراجعة الطلب وتنفيذه وتسجيل ذلك فى نظام خدمات الدعم الفنى.

عند الانتهاء من تنفيذ الطلب، يقوم أخصائيو الموارد الفنية بتسجيل إغلاق الطلب فى نظام خدمات الدعم الفنى وإخبار المستخدم بانتهاء تنفيذ طلبه.

## كيفية متابعة أداء العمل:

عن طريق التقارير اليومية والأسبوعية والشهرية التى توضح:

- طلبات الخدمات المفتوحة، تاريخ تسجيلها والتاريخ المتوقع لإغلاقها (يومي)
- كافة الطلبات المفتوحة والمغلقة خلال الفترة وزمن تنفيذ الطلبات (أسبوعى وشهري)

## المخرجات:

- نموذج طلب خدمة
- تقرير متابعة أداء خدمات الدعم

# نموذج طلب خدمات دعم البنية الأساسية والتأمين السيبراني (مثال)

تاريخ الطلب

اسم مقدم الطلب

الإدارة

نوع الخدمة المطلوبة

الوصف

بيانات تملأ بواسطة إدارة البنية الأساسية والتأمين السيبراني

الموظف المسؤول (م. أول)

الموظف المسؤول (م. ثاني)

الموظف المسؤول (م. ثالث)

الأولوية

ملاحظات

الحالة

تاريخ الانتهاء المتوقع

تاريخ الانتهاء الفعلي

مفتوح/مغلق

## نموذج تقرير متابعة أداء (مثال)

ملاحظات م. أول	تاريخ التسجيل	الوصف	رقم الطلب
			١
			٢
			٣
			٤
ملاحظات م. ثالث	تاريخ التحويل للمستوى الثالث	ملاحظات م. ثاني	تاريخ التحويل للمستوى الثاني
المدة الزمنية من فتح الطلب إلى إغلاقه	الحالة (مفتوح / مغلق)	تاريخ الإغلاق	

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعّال.

• هل تم استيفاء البيانات من قبل مقدم الطلب؟

• هل يحتاج الطلب إلى اعتماد مدير إدارة مقدم الطلب؟ وهل تم الحصول على الاعتماد؟

• هل تم تسجيل الطلب وتاريخه في نظام خدمات الدعم الفني؟

• هل يمكن تنفيذ الطلب في مستوى الدعم الأول أم يحتاج تنفيذ الطلب إلى تحويله لمستوى الدعم الثاني؟

• هل يمكن تنفيذ الطلب في مستوى الدعم الثاني أم يحتاج تنفيذ الطلب إلى تحويله لمستوى الدعم الثالث؟

• هل تم تسجيل الانتهاء من تنفيذ الطلب والتاريخ في نظام خدمات الدعم الفني؟

• هل تم إخبار مقدم الطلب بالانتهاء من طلبه؟

• هل تم تنفيذ الطلب خلال المدة المحددة له ضمن اتفاقية مستوى الخدمة؟

# ٥.٣ عمليات النظم والتطبيقات والدعم الفني

## ١.٥.٣ تحديد متطلبات التحول الرقمي للوحدة

### الغرض:

الجهة بناء على مع أفضل المعايير والممارسات، وربطها بالمحول الرقمي لضمان تعظيم الاستفادة من تكامل قواعد البيانات على مستوى الدولة.

تحليل نظام العمل بالجهة وتحديد تصميم وتوفير متطلبات التحول الرقمي من النظم والتطبيقات بنية معلوماتية وقواعد البيانات اللازمة لعمل

### التوقيت:

بالتزامن مع وضع خطة عمل الجهة السنوية ودورة إعداد الموازنات السنوية

### المسؤول عن العملية:

مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:



يقوم مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني بالاجتماع مع مدير وحدة التحول الرقمية ونظم المعلومات ومراجعة استراتيجية التحول الرقمية للدولة والموضوعة من قِبَل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للتعرف على الأولويات الاستراتيجية خلال العام المقبل.

1

يقوم مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني بالتعاون مع فريق عمل النظم والتطبيقات والدعم الفني بعمل حصر لجميع عمليات الجهة وتطبيقاتها وأنظمتها وقواعد البيانات، سواء كانت العمليات داخلية أم يتم التعامل فيها مع جهات خارجية مثل الجهات الحكومية الأخرى والجمهور، وذلك للوقوف على موقفها الحالي من حيث الميكنة والتحول الرقمية وتحديد أولوياتها الاستراتيجية لعمل الجهة.

2

يقوم مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني بالتعاون مع فريق عمل النظم والتطبيقات والدعم الفني وبالأخص مصممو البنية المعلوماتية المؤسسية بتحليل لجميع عمليات الجهة والتطبيقات والأنظمة وقواعد البيانات الموجودة حالياً وتحديد متطلبات التحول الرقمية من نظم وتطبيقات وقواعد بيانات وتحديد أولوياتها الاستراتيجية بناء على أهميتها لعمل الجهة وموقفها من استراتيجية التحول الرقمية للدولة.

3

بناء على الأولويات التي تم وضعها، يقوم مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني بتحديد بوضع الخطة السنوية واعتمادها من مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمية. تشمل الخطة السنوية ما يلي:

4

• الاحتياجات: وتشمل ما تم تحديده من احتياجات النظم والتطبيقات وقواعد البيانات لتحقيق أهداف التحول الرقمية المطلوبة وتقدير تكلفتها.

• المسؤول: الشخص المسؤول فى إدارة النظم والتطبيقات والدعم الفني عن تلبية الاحتياجات.

• المخاطر: ما هيهى المخاطر التي قد تعوق تحقيق الهدف.

• أهم أهداف النظم والتطبيقات والدعم الفني: ما الذى يراد تحقيقه.

• مؤشرات الأداء للأهداف: كيف يتم قياس تحقق الهدف.

• المستهدف: القيمة المستهدفة للهدف.

• المبادرات: البرامج والمشروعات التي سيتم تنفيذها لتحقيق الأهداف.

يقوم مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني بعمل متابعات دورية (شهرياً أو كل ثلاثة أشهر) على مدار العام للوقوف على الموقف التنفيذى للتنفيذى للخطة ومدى تلبية الاحتياجات وتحقيق أهداف الإدارة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة أى تأخر أو اختلاف عن الخطة.

5

بعد اعتماد الخطة، يقوم كافة العاملين بإدارة النظم والتطبيقات والدعم الفني بتنفيذها كل فيما يخصه.

6

## المخرجات:

١. نموذج حصر العمليات للجهة

٢. الخطة السنوية للتحويل الرقمي للوحدة (معتمدة)

## نموذج حصر العمليات للجهة (مثال)

نموذج حصر لعمليات الجهة			
م	الوصف	الجهات المتعاملة (داخلية/خارجية)	الإدارة المستفيدة
٠١	عمليات خدمات الجمهور	خارجية	خدمات الجمهور
٠٢	عمليات التعاقدات	داخلية	إدارة التعاقدات والمشتريات
الموقف الحالي من التحويل الرقمي	النظم والتطبيقات المستخدمة	مطلوب الربط بالمحول الرقمي	المسؤول
غير ممكن	-	لا	مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني
ممكن	نظام	نعم	مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني

## نموذج الخطة السنوية للتحويل الرقمي للوحدة (مثال)

م	الهدف	مؤشر الأداء	مستهدف العام
٠١	استكمال ميكنة العمليات	نسبة العمليات المميكنة	%٨٠
٠٢	تحقيق أهداف التحويل الرقمي الاستراتيجية	نسبة تحقق أهداف التحويل الرقمي الاستراتيجية	%١٠٠
المبادرات	الموارد المطلوبة	الميزانية	المسؤول
- تطبيق نظم لإدارة الموارد البشرية والمخازن والمالية	- بيئة تكنولوجية للعمل والاختبار ومساحات تخزينية كافية - خطوط ربط مع المخازن	٥ مليون جنيهه	مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني
ربط قاعدة بيانات متعاملى الجهة مع بوابة مصر الرقمية	-	٥٠٠ ألف جم	مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني

## الاحتياجات للتحول الرقمي

م	الوصف	النوع	الإدارة المستفيدة
٠١	تطبيق إدارة المالية (تشاركي)	تطبيق	المالية
٠٢	بناء قاعدة بيانات لملفات وتعاملات الجمهور	قاعدة بيانات	خدمات الجمهور
الكمية	التكلفة	التاريخ المطلوب فيه	المسؤول
٠١	-	٢٠٢٢/٦/١	مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني
٠١	٣٠٠ ألف جم	٢٠٢٢/١٠/١	مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعال.

• هل تم مراجعة استراتيجية التحول الرقمي وتحديد أولويات العمل مع مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي؟

• هل تم عمل حصر لكافة العمليات الداخلية والخارجية وموقفها من التحول الرقمي؟

• هل تم تحليل العمليات وتحديد متطلبات التحول الرقمي من نظم تطبيقات وقواعد بيانات على أولوياتها لعمل الجهة وأولويات التحول الرقمي الاستراتيجية؟

• هل تم تحديد أهداف رئيسية للتحول الرقمي يتم العمل لتحقيقها خلال العام؟

• هل تم تحديد مؤشر أداء لكل هدف وقيمة مستهدفة؟

• هل تم تحديد المخاطر التي قد تعوق تحقق كل هدف؟

• هل تم تحديد الموارد المادية المطلوبة لتلبية الاحتياجات؟

• هل تم تحديد مسؤول عن تحقيق كل هدف؟

# ٢.٥.٣ تصميم وتنفيذ واختبار وتشغيل نظم وتطبيقات وقواعد بيانات الوحدة

## الغرض:

- من المفضل اتباع أفضل الممارسات فى مجال تصميم وتنفيذ واختبار النظم والتطبيقات ومنها على سبيل المثال:

CMMI -  
PMI, Scrum -

- تحليل نظام العمل بالجهة وتصميم نظم وتطبيقات وقواعد بيانات متوافقة مع أفضل المعايير والممارسات وتليوتلبى متطلبات الميكنة والتحول الرقمية والاحتياجات اللازمة لأنشطة وعمليات الجهة، وتشمل أعمال واجهات المستخدم والبرمجيات وقواعد البيانات واختبارها فنياً بما يضمن كفاءة وفعالية المنظومة الالكترونية لها وتنفيذ البرامج والمشروعات والمبادرات الخاصة بالنظم والتطبيقات وقواعد البيانات بالجهة بالمشاركة مع كل التقسيمات التنظيمية المعنية داخل الجهة والجهات الخارجية والموردين ومراجعة التنفيذ لضمان الالتزام بمعايير النظم والتطبيقات الموضوعية

## التوقيت:

تنفذ هذه العملية عند تقديم طلب عمل نظام أو تطبيقات أو قواعد بيانات.

## المسؤول عن العملية:

يشارك فى عملية تصميم وتنفيذ واختبار النظم والتطبيقات وقواعد البيانات كل من مصممو البنية المعلوماتية المؤسسة ومصممو التطبيقات ومهندسو تكامل التطبيقات ومحلو البيانات وآليات الأعمال وتكون المسؤولية مع الموظف المكلف بإدارة المشروع ككل.

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:

إطلاق النظام أو التطبيق	اختبار النظام أو التطبيق	تنفيذ الطلب ومتابعته	وضع التصميم للنظام أو التطبيق أو قاعدة البيانات	تحليل المتطلبات من قبل محلو البيانات وآليات الأعمال	تقديم النظام أو التطبيق من قبل المستخدم واعتماده
-------------------------	--------------------------	----------------------	---	---	--

يقوم المستخدم طالب الخدمة باستيفاء بيانات طلب نظام أو تطبيق أو قاعدة بيانات واعتماده من المسؤول فى إدارته والجهات المختصة إذا كان يتطلب موازنة مالية، ثم يقوم بإرساله إلى إدارة النظم والتطبيقات والدعم الفنى

1

- تحليل متطلبات الأعمال وكيفية تحقيقها
- تحويل متطلبات الأعمال إلى متطلبات فنية فى النظام أو التطبيق المطلوب

عند استلام الطلب، يقوم محللو البيانات وآليات الأعمال ب:

2

- وضع تصميم للبنية المعلوماتية للنظام أو التطبيق أو قاعدة البيانات يتماشى مع البنية المعلوماتية المؤسسية

قوم مصممو البنية المعلوماتية المؤسسية ومصممو التطبيقات ومهندسو تكامل التطبيقات ب:

3

- وضع تصميم للتطبيق من وظائف وبرمجيات وواجهات للمستخدم

- وضع تصميم لقواعد البيانات المطلوبة
- وضع تصميم لتكامل النظام أو التطبيق مع الأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات الموجودة.

عند الانتهاء من وضع التصميم، يبدأ التنفيذ ويتم إدارته كمشروع له جدول زمني وموارد بشرية مطلوبة وتعاقبات وموازنة وأطراف معنية وتواصل ومخاطر، ويقوم مدير المشروع المكلف بإدارة أعمال التنفيذ ومتابعتها.

4

عند الانتهاء من تنفيذ البرمجيات وواجهات المستخدم وقواعد البيانات، تتم مرحلة اختبار النظام وتشمل اختبار المكونات المختلفة للنظام واختبار تكامل النظام واختبارات المستخدم، ويجب أن يُحقق النظام أو التطبيق المعايير الموضوعية للجودة فى كل اختبار.

5

عند انتهاء الاختبار بنجاح، يتم إطلاق النظام أو التطبيق أو قاعدة البيانات ويدخل مرحلة التشغيل الفعلية ويتم إضافته ضمن أصول النظم والتطبيقات وقواعد البيانات للجهة حتى يتم إدارته وصيانته وتحديثه بناء على المتطلبات.

6

## كيفية متابعة أداء العمل:

عن طريق تقارير أسبوعية توضح موقف التنفيذ:

١. تقرير موقف المشروع (أسبوعي)

## المخرجات:

١. نموذج طلب نظام/تطبيق/قاعدة بيانات

٢. تقرير موقف المشروع

## نموذج طلب نظام/تطبيق/قاعدة بيانات (مثال)

	تاريخ الطلب
	اسم مقدم الطلب
	الإدارة
	المشكلة الموجودة
	وصف للنظام أو التطبيق أو قواعد البيانات المطلوبة
	الفوائد المرجوة من النظام/التطبيق/قواعد البيانات
	التاريخ المطلوب فيه النظام/التطبيق/قواعد البيانات
	الميزانية

## نموذج تقرير موقف المشروع (مثال)

كود المشروع:		اسم المشروع:	
مدير المشروع:		الإدارة المستفيدة:	الاستراتيجية
مؤشر أداء الجدول الزمني		مؤشر أداء التكلفة	
مؤشرات تحقق أهداف المشروع			

نسبة إنجاز المشروع ٣٠٪	تاريخ الانتهاء المستهدف	تاريخ الانتهاء المقدر		
موازنة المشروع	ما تم إنفاقه حتى الآن			
الانجازات السابقة خلال المرحلة	النشاط/المرحلة	تاريخ الانتهاء	المسؤول	
المشاكل الحالية	المشاكل	المسؤول	الحلول المتوقعة	تاريخ الانتهاء
الخطوات القادمة	النشاط/المرحلة	المسؤول	تاريخ الانتهاء	

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعّال.

• هل تم استيفاء البيانات من قبل مقدم الطلب؟

• هل تم الاعتماد من مدير إدارة مقدم الطلب؟  
وهل تم الاعتماد من الجهات المختصة؟

• هل تم تحليل الطلب ووضع المتطلبات الفنية بناء على متطلبات الأعمال؟

• هل تم وضع كافة تصاميم النظام أو التطبيق أو قواعد البيانات؟

• هل تم دراسة تكامل النظام أو التطبيق أو قواعد البيانات المطلوبة مع الأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات الموجودة بالجهة

• هل تم وضع خطة للتنفيذ؟

• هل يتم متابعة تنفيذ الخطة بشكل دوري؟

• هل تم عمل كافة الاختبارات النظام أو التطبيق أو قواعد البيانات وحقق المعايير المطلوبة لنجاح؟

• هل تم إطلاق النظام أو التطبيق أو قواعد البيانات ودخل التشغيل الفعلي؟

• هل تم إدراج النظام أو التطبيق أو قواعد البيانات ضمن أصول النظم والتطبيقات وقواعد البيانات للجهة؟

# ٣.٥.٣ إدارة نظم وتطبيقات الوحدة

## الغرض:

- من المفضل اتباع أفضل الممارسات في مجال إدارة النظم والتطبيقات وقواعد البيانات ومنها على سبيل المثال:

ITIL V4 -  
SFIA V8 -

- ضمان إتاحة وكفاءة عمل جميع النظم والتطبيقات بالجهة من خلال إدارة وصيانة وتحديث النظم والتطبيقات وقواعد البيانات الخاصة بأنشطة وخدمات الجهة الداخلية والخارجية في التوقيتات السليمة وبنء على الإجراءات الفنية المحددة وذلك لضمان كفاءة واستدامة الميكنة والتحول الرقمى بالجهة.

## المسؤول عن العملية:

مصممو التطبيقات.

## التوقيت:

تنفذ هذه العملية باستمرار وبشكل يومى على مدار العام.

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:

متابعة أداء إدارة نظم  
وتطبيقات الوحدة

القيام بأعمال  
التشغيل والإدارة  
والمتابعة والصيانة

وضع جدول بعمليات  
التشغيل والإدارة  
والصيانة المطلوبة  
لكل أصل من أصول  
النظم والتطبيقات  
وقواعد البيانات

وضع قائمة بأصول  
النظم والتطبيقات  
وقواعد البيانات  
وتحديثها باستمرار

قوم مصممو التطبيقات بوضع قائمة موحدة لجميع أصول النظم والتطبيقات وقواعد البيانات بالجهة والقيام بتحديثها بشكل مستمر كلما حدث أى تغير. تشمل هذه القائمة جميع البيانات المعرّفة للأصل وتشمل على سبيل المثال لا الحصر التالي:

- رقم الأصل
- موقعه فى الجهة
- وصفه
- المسؤؤل عن الأصل
- نوعه (نظام، تطبيق، أو قاعدة بيانات)
- قيمة الأصل
- تاريخ شراؤه
- آخر تحديث تم عليه

يقوم مدير النظم والتطبيقات والدعم الفنى بالتنسيق مع مصممو التطبيقات بوضع جدول يومي/ أسبوعي/ شهريشهرى يشمل جميع أعمال إدارة النظم والتطبيقات وقواعد البيانات المطلوبة لأصول الجهة وتحديد المسؤؤل عن كل منها وتاريخ أدائها. تشمل تلك الأعمال، على سبيل المثال لا الحصر، التالي:

- عمليات المتابعة اليومية لكافة مكونات النظم والتطبيقات وقواعد البيانات للتأكد من إتاحتها وكفاءتها وحل المشكلات.
- عمليات التحديث لأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات.
- عمليات الصيانة الدورية للأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات.
- تشغيل البرامج الدورية للأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات
- الخ..
- التنسيق مع إدارة البنية الأساسية وتأمين المعلومات فيما يخص الخوادم والأجهزة والمساحات
- التخزينية والنسخ الاحتياطى للاحتياطى لأنظمة وتطبيقات وقواعد بيانات الجهة.

يقوم مصممو التطبيقات بتنفيذ الأعمال المدرجة ضمن الجدول الزمنيالزمنى حسب مسؤولية كل منهم وفيوفى التوقيتات المحددة واتباع الإجراءات الفنية المحددة لكل عملية.

يقوم مدير النظم والتطبيقات وقواعد البيانات بمتابعة تنفيذ أعمال إدارة النظم والتطبيقات بشكل يوميومى من خلال تقارير أنظمة إدارة النظم والتطبيقات والاجتماعات مع فريق العمل للوقوف على أى مشكلات قد تؤثر على إتاحة الأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات وكفاءتها والعمل على حلها بشكل لحظيلحظى يضمن تحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء.

# كيفية متابعة أداء العمل:

عن طريق التقارير اليومية والأسبوعية والشهرية التي توضح:

- الأعمال المخططة لليوم والأعمال المنفذة والمشكلات التي ظهرت وموقفها (يومي)
- مؤشرات الأداء الرئيسية للنظم والتطبيقات وقواعد البيانات وكفاءة عملها (يومي، أسبوعي، شهري)

• نموذج جدول عمليات إدارة الأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات

• نموذج قائمة أصول النظم والتطبيقات وقواعد البيانات

## نموذج قائمة أصول النظم والتطبيقات وقواعد البيانات (مثال)

موقعه فى الجهة	نوعه (نظام، تطبيق، قاعدة بيانات)	الوصف	كود الأصل
			٠١
			٠٢
			٠٣
			٠٤

تاريخ آخر تحديث	المسؤول	القيمة عند الشراء	تاريخ الشراء



## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعّال.

• هل تم حصر كافة أصول النظم والتطبيقات وقواعد البيانات ووضعها في قائمة أصول النظم والتطبيقات وقواعد البيانات؟

• هل تم حصر كافة أعمال وأنشطة إدارة النظم والتطبيقات وقواعد البيانات؟

• هل تم وضع جدول بتوقعيات تنفيذ كافة أعمال إدارة النظم والتطبيقات وقواعد البيانات؟

• هل تم تحديد مسؤول عن كل عملية من أعمال إدارة النظم والتطبيقات وقواعد البيانات؟

• هل يتم متابعة تنفيذ أعمال إدارة النظم والتطبيقات وقواعد البيانات بشكل مستمر؟



# ٤.٥.٣ الدعم الفني والمساعدة التقنية للنظم والتطبيقات

## الغرض:

- فى حالة التطبيقات التشاركية، تتم عملية إدارة وتسجيل وحفظ طلبات الدعم من خلال إدارة الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني، وتقوم إدارة النظم والتطبيقات والدعم الفني بتقديم المستوى الأول للدعم الفني.

- تقوم كل وحدة لنظم المعلومات والتحول الرقمى بعمل قائمة بكافة خدمات النظم والتطبيقات وقواعد البيانات بناء على طبيعة العمل بالوحدة والخدمات المقدمة بها.

- كما تقوم كل وحدة بتحديد آليات تقديم الطلبات، سواء عن طريق:

- نماذج
- خطوط الدعم
- نظم معلومات إدارة تقديم خدمات الدعم

## المسؤول عن العملية:

مصممو التطبيقات.

## التوقيت:

تنفذ هذه العملية باستمرار وبشكل يومية على مدار العام.

- تقديم الدعم الفني والمساعدة التقنية بشكل متسق ومنتظم لكافة الأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات بشكل يضمن استمرارية الأعمال ويدعم تحقيق أهداف الجهة.

- التأكد من تنفيذ كافة خدمات الدعم الفني وفق اتفاقيات مستوى الخدمة المحددة من قبل إدارة النظم والتطبيقات والدعم الفني.

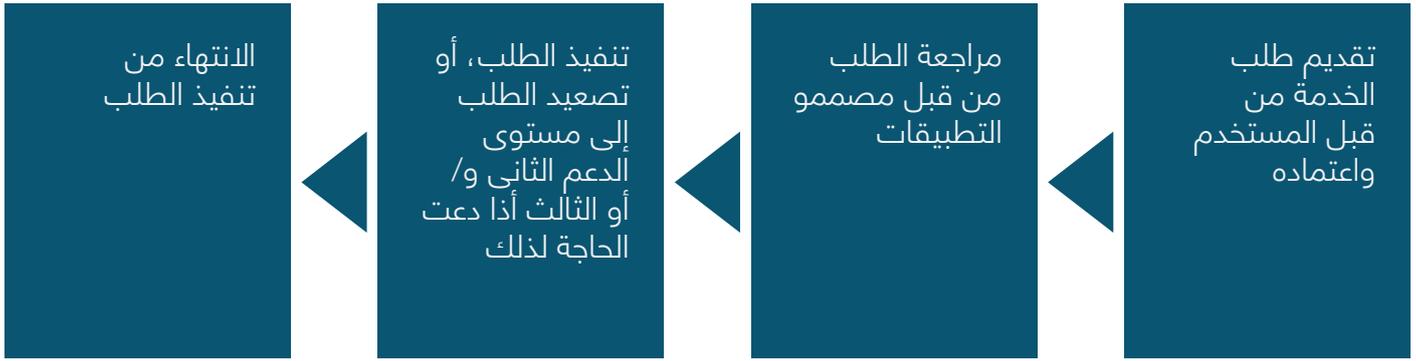
- يشمل الدعم الفني والمساعدة التقنية للمستخدمين العديد من الخدمات والأنظمة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر الخدمات التالية:

- مشكلات الأنظمة والتطبيقات.
- مشكلات قواعد البيانات
- صلاحيات المستخدمين على الأنظمة
- والتطبيقات وقواعد البيانات

- من المفضل اتباع أفضل الممارسات فى مجال خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات ومنها على سبيل المثال:

ITIL V4 -  
SFIA V8 -

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:



- النظام الإلكتروني لخدمات الدعم الفني
- هاتف الدعم الفني
- البريد الإلكتروني
- نموذج ورقي

يقوم المستخدم طالب الخدمة باستيفاء بيانات طلب الخدمة واعتماده من المسؤول في إدارته (إذا كان هناك حاجة لذلك، على سبيل المثال عند طلب صلاحيات للنظام لمستخدم يجب اعتماد مدير الإدارة). ثم يقوم بإرساله إلى إدارة النظم والتطبيقات والدعم الفني (أو إدارة الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني في حالة التطبيقات التشاركية) بإحدى الطرق المتاحة، مثل:

عند استلام الطلب، يقوم أخصائيو التطبيقات والنظم (أو فريق عمل الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني في حالة التطبيقات التشاركية) ب:

- مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء بيانات الطلب
- تسجيل الطلب على نظام خدمات الدعم الفني مع التأكد من تسجيل وقت الإدخال.

يقوم أخصائيو التطبيقات بتنفيذ الطلب إذا كان ضمن اختصاصهم، وفيوفى حال تعذر الحل في داخل الوحدة يتم ال التصعيد إلى مستوى الدعم الثاني المركزي بالثاني المركزي بالعاصمة الإدارية الجديدة مع تسجيل ذلك في نظام خدمات الدعم الفني. يشمل المستوى الأول للدعم الفني:

- مهندسو تكامل التطبيقات
- مطور نظم معلومات جغرافية
- مصممو البنية المعلوماتية المؤسسية

يقوم أخصائيو المستوى الثاني بمراجعة الطلب وتنفيذه إذا كان ضمن اختصاصهم أو تصعيده إلى مستوى الدعم الثالث (ويشمل عادة الجهات الخارجية والموردين) مع تسجيل ذلك في نظام خدمات الدعم الفني. يقوم أخصائيو المستوى الثالث بمراجعة الطلب وتنفيذه وتسجيل ذلك في نظام خدمات الدعم الفني.

عند الانتهاء من تنفيذ الطلب، يقوم مصممو التطبيقات (أو فريق عمل الإخصاء والتقارير والنشر الإلكتروني فياللكتروني في حالة التطبيقات التشاركية) بتسجيل إغلاق الطلب في نظام خدمات الدعم الفني وإخبار المستخدم بانتهاء تنفيذ طلبه.

# ٣

# ٤

## كيفية متابعة أداء العمل:

عن طريق التقارير اليومية والأسبوعية والشهرية التي توضح:

١. طلبات الخدمات المفتوحة، تاريخ تسجيلها والتاريخ المتوقع لإغلاقها (يومي)

٢. كافة الطلبات المفتوحة والمغلقة خلال الفترة وزمن تنفيذ الطلبات (أسبوعياً/شهرياً)

## المخرجات:

١. نموذج طلب خدمة

٢. تقرير متابعة أداء خدمات الدعم

## نموذج طلب خدمات دعم النظم والتطبيقات والدعم الفني (مثال)

تاريخ الطلب	اسم مقدم الطلب	الإدارة	نوع الخدمة المطلوبة	الوصف
بيانات تملأ بواسطة إدارة النظم والتطبيقات والدعم الفني				
	الموظف المسؤول (م. أول)			
	الموظف المسؤول (م. ثاني)			
	الموظف المسؤول (م. ثالث)			
	الأولوية			
	ملاحظات			
	مفتوح/مغلق			
	تاريخ الانتهاء المتوقع			
	تاريخ الانتهاء الفعلي			



## نموذج تقرير متابعة أداء (مثال)

رقم الطلب	الوصف	نوع الطلب	تاريخ التسجيل
٠١			
٠٢			
٠٣			
٠٤			

ملاحظات م. أول	تاريخ التحويل للمستوى الثاني	ملاحظات م. ثاني	تاريخ التحويل للمستوى الثالث

ملاحظات م. ثالث	تاريخ الإغلاق	الحالة (مفتوح / مغلق)	المدة الزمنية من فتح الطلب إلى إغلاقه

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعال.

• هل تم استيفاء البيانات من قبل مقدم الطلب؟

• هل يحتاج الطلب إلى اعتماد مدير إدارة مقدم الطلب؟ وهل تم الحصول على الاعتماد؟

• هل تم تسجيل الطلب وتاريخه في نظام خدمات الدعم الفني؟

• هل يمكن تنفيذ الطلب في مستوى الدعم الأول أم يحتاج تنفيذ الطلب إلى تحويله لمستوى الدعم الثاني؟

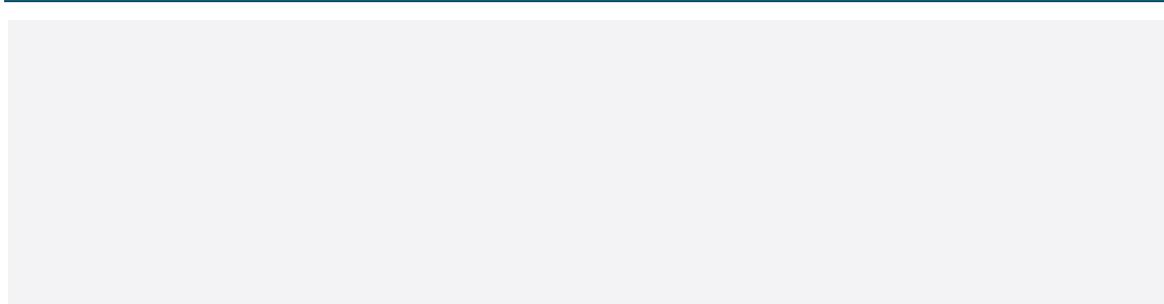
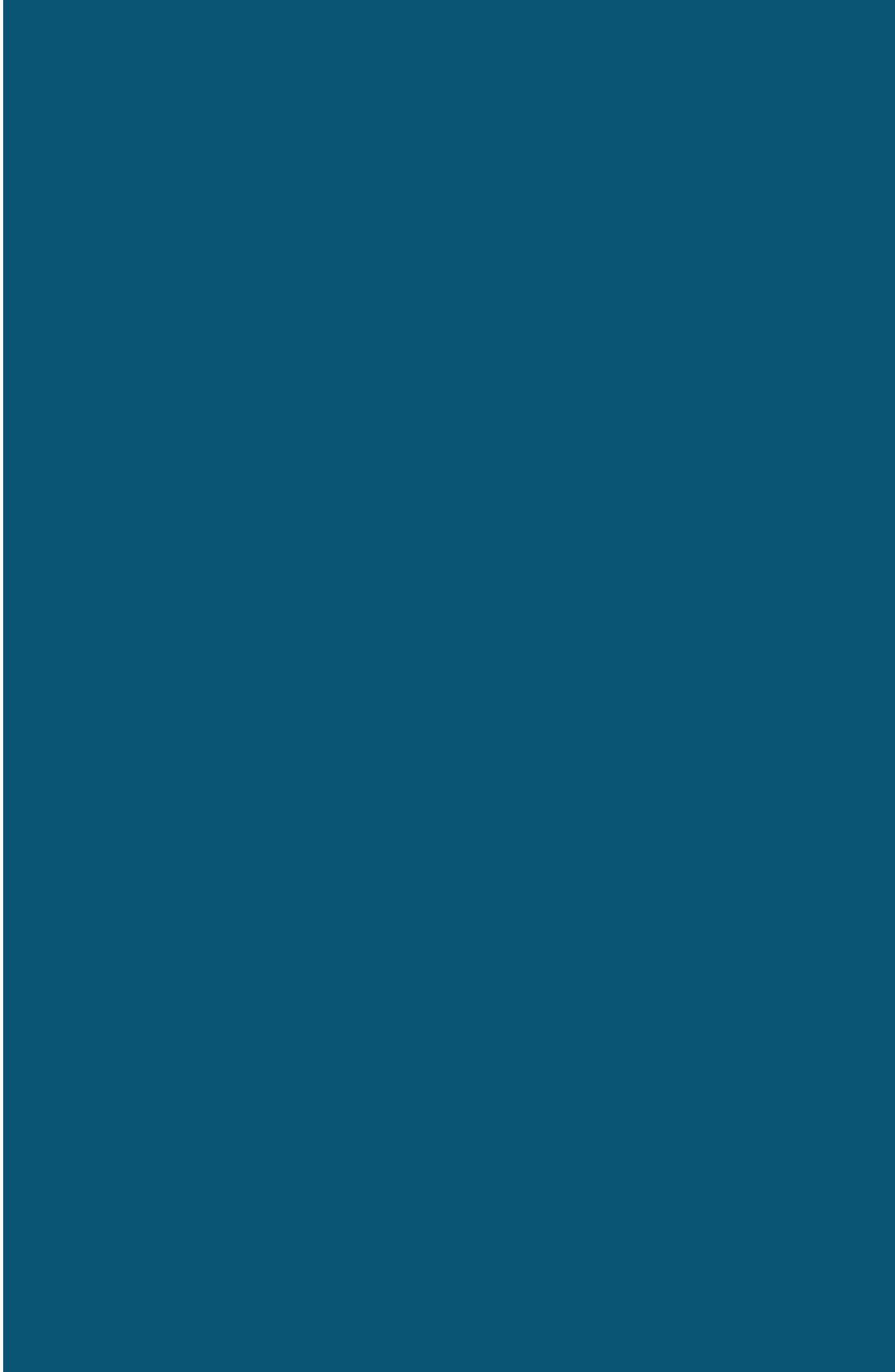
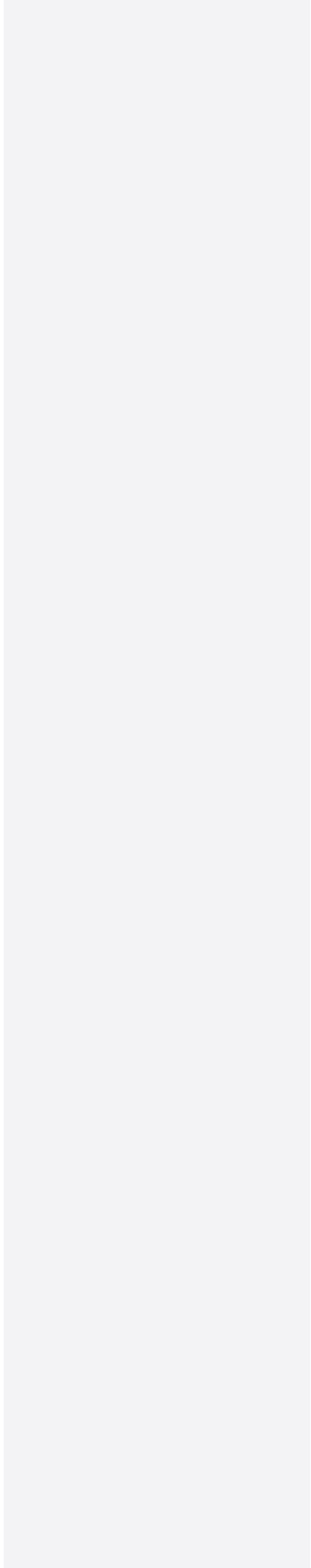
• هل يمكن تنفيذ الطلب في مستوى الدعم الثاني أم يحتاج تنفيذ الطلب إلى تحويله لمستوى الدعم الثالث؟

• هل تم تسجيل الانتهاء من تنفيذ الطلب والتاريخ في نظام خدمات الدعم الفني؟

• هل تم إخبار مقدم الطلب بالانتهاء من طلبه؟

• هل تم تنفيذ الطلب خلال المدة المحددة له ضمن اتفاقية مستوى الخدمة؟

# ٦.٣ عمليات الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني



# ١.٦.٣ تسجيل وأرشفة البيانات إلكترونياً

## الغرض:

- تنفيذ برامج رقمنة الوثائق والمستندات بالجهة بالتنسيق مع كافة الأطراف المعنية الداخلية باستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج فى نظم حفظ وأرشفة المستندات بصورة رقمية حديثة لرفع كفاءة العمل بالجهة بما يحقق مستهدفات الرقمنة المحددة، من خلال تحديد وإعداد وتدقيق ومسح كافة المستندات والوثائق التاريخية والجديدة المطلوب رقمتها وفهرستها وتحديد مستوى إتاحتها وإدخالها على نظام الأرشفة الرقمية المعد لذلك بالجهة، ودعم طلبات كافة العاملين بالمؤسسة لاسترجاع الوثائق والمستندات الرقمية.

## المسؤول عن العملية:

أخصائيو البيانات ورقمنة المستندات

## التوقيت:

تنفذ هذه العملية باستمرار وبشكل يومية على مدار العام.

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:

حصر المستندات  
والوثائق التاريخية  
والجديدة  
المطلوب  
رقمنتها باستمرار

تحديد معايير  
إعداد وتدقيق  
المستندات  
والوثائق

القيام بأعمال  
تسجيل وحفظ  
وأرشفة  
المستندات  
والوثائق رقمياً

متابعة أداء  
عمليات تسجيل  
وحفظ وأرشفة  
المستندات  
والوثائق رقمياً

دعم طلبات  
العاملين  
لاسترجاع الوثائق  
والمستندات  
الرقمية

يقوم أخصائيو البيانات بعمل حصر ووضع قائمة موحدة لجميع المستندات والوثائق التاريخية والجديدة والمطلوب إعدادها وتسجيلها وحفظها بصورة رقمية حديثة، والقيام بتحديث القائمة بشكل مستمر كلما حدث أى تغير. تشمل هذه القائمة جميع البيانات المعرّفة للوثائق والمستندات وتشمل على سبيل المثال لا الحصر التالي:

- رقم المستند/الوثيقة
- اسم المستند/الوثيقة ووصفه
- نوعه (مستندات تاريخية
- أو مستندات جديدة)
- الإدارة المسؤولة عن المستند/الوثيقة
- تقدير لكمية المستندات/الوثائق السنوية المطلوب تسجيلها وحفظها رقمياً
- البيانات المطلوبة لفهرسة

يقوم أخصائيو البيانات بتحليل الوثائق والمستندات وتحديد المعايير لإعدادها وتدقيقها وتسجيلها وحفظها رقمياً ووضع جدول يومي/أسبوعي/شهري يشمل جميع أعمال إدارة تسجيل وأرشفة البيانات وتحديد المسؤول عن كل منها وتاريخ أدائها. تشمل تلك الأعمال، على سبيل المثال لا الحصر، التالي:

- عمليات جمع المستندات والوثائق
- عمليات إعداد المستندات والوثائق
- عمليات تدقيق وتصحيح المستندات والوثائق
- عمليات تحديد مستوى صلاحية كل مستند أو وثيقة
- عمليات التسجيل والفهرسة والأرشفة.
- إلخ..

يقوم أخصائيو رقمنة المستندات بتنفيذ الأعمال المدرجة ضمن الجدول الموضوع لتسجيل وحفظ وأرشفة المستندات حسب مسؤولية كل منهم وفيوفى التوقيتات المحددة واتباع الإجراءات الفنية المحددة لكل عملية.

يقوم مدير إدارة الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني بمتابعة تنفيذ أعمال التسجيل والحفظ والأرشفة بشكل يومي من خلال تقارير أنظمة التسجيل والأرشفة والاجتماعات مع فريق العمل للوقوف على أى مشكلات قد تؤثر على سير العمل وكفاءته والعمل على حلها بشكل لحظي لضمان تحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء.

يقوم أخصائيو رقمنة المستندات كذلك دعم طلبات العاملين لاسترجاع المستندات والوثائق الرقمية سواد عن طريق إتاحة الأنظمة للمستخدمين أو تنفيذ عمليات الاسترجاع والتواصل مع العاملين، مع تسجيل الطلبات وتاريخها وتاريخ تنفيذها لمتابعة تحقق مستويات الخدمة المطلوبة.

## كيفية متابعة أداء العمل:

عن طريق التقارير اليومية والأسبوعية والشهرية التي توضح:

١. الأعمال المخططة لليوم والأعمال المنفذة والمشكلات التي ظهرت وموقفها (يومي)

٢. مؤشرات الأداء الرئيسية لرقمنة المستندات وكفاءة عملها (يومي، أسبوعي، شهري)

## المخرجات:

• نموذج قائمة المستندات والوثائق المطلوب رقمتها

• نموذج جدول عمليات تسجيل وأرشفة وحفظ المستندات

• نموذج متابعة طلبات استرجاع المستندات والوثائق الرقمية

## نموذج قائمة المستندات والوثائق المطلوب رقمتها (مثال)

رقم المستند/الوثيقة	اسم المستند/الوثيقة	وصف المستند/الوثيقة
٠١		
٠٢		
٠٣		
٠٤		
٠٥		
نوعه (تاريخي، جديد)	الإدارة المسؤولة	كمية المستندات/الوثائق السنوية
البيانات المطلوبة للفهرسة	مستوى صلاحية المستند/الوثيقة	معايير الإعداد والتسجيل

## نموذج جدول عمليات تسجيل وأرشفة وحفظ المستندات (مثال)

الكمية	دورتها	وصف العملية	كود العملية
١٠,٠٠٠ مستند	شهرياً	جمع مستندات بيانات التعاملات خلال ٢٠٢٠	٠١
١٠,٠٠٠ مستند	شهرياً	تدقيق مستندات بيانات التعاملات	٠٢
١٠,٠٠٠ مستند	شهرياً	فهرسة مستندات بيانات التعاملات	٠٣
١٠,٠٠٠ مستند	شهرياً	تسجيل مستندات بيانات التعاملات	٠٤
	ملاحظات	تاريخ آخر تنفيذ للعملية	المسؤول عن أدائها
		٢٠٢١/١٠/١	
		٢٠٢١/١٠/١	
		٢٠٢١/١٠/١	
		٢٠٢١/١٠/١	

## نموذج متابعة طلبات استرجاع المستندات والوثائق الرقمية (مثال)

الإدارة	اسم طالب الخدمة	م
		.١
		.٢
		.٣
		.٤
		.٥
		.٦
اسم مسؤول الرقمنة	المستند(ات) المطلوب استرجاعها	تاريخ الطلب
ملاحظات	الحالة (مفتوح/مغلق)	تاريخ استرجاع المستند

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعال.

• هل تم حصر المستندات والوثائق التاريخية والجديدة المطلوب رقمتها باستمرار؟

• هل تم تحديد معايير إعداد وتدقيق المستندات والوثائق؟

• هل تم وضع جدول بتوقعيات تنفيذ كافة أعمال تسجيل وحفظ وأرشفة المستندات رقمياً؟

• هل تم تحديد مسؤول عن كل عملية من أعمال تسجيل وحفظ وأرشفة المستندات رقمياً؟

• هل يتم متابعة تنفيذ أعمال تسجيل وحفظ وأرشفة المستندات وقمياً بشكل مستمر؟

• هل يتم تسجيل ومتابعة تنفيذ طلبات استرجاع المستندات والوثائق الرقمية؟

# ٢.٦.٣ إعداد التقارير ونشر البيانات إلكترونياً

## الغرض:

- تلبية متطلبات كافة الأطراف المعنية بالجهة من التقارير والدراسات والبيانات ولوحات ذكاء الأعمال التي تحدد اتجاهات الأعمال بالجهة والبيئة التي تعمل بها وباستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج فى نظم وتطبيقات ذكاء الأعمال الحديثة مما يدعم اتخاذ القرار فى الجهة.

## المسؤول عن العملية:

أخصائيو ذكاء الأعمال

## التوقيت:

تنفذ هذه العملية باستمرار وبشكل يومية على مدار العام.

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:

متابعة أداء إعداد التقارير والدراسات ونشر البيانات

القيام بأعمال إعداد التقارير والدراسات ونشر البيانات

حصر التقارير والدراسات والبيانات المطلوبة والأطراف المعنية بها ودورتها

يقوم أخصائيو ذكاء البيانات بعمل حصر ووضع قائمة موحدة لجميع التقارير والدراسات والبيانات المطلوبة بناء على متطلبات الأطراف المعنية داخل وخارج الجهة وتحديد مصادر البيانات لها، ودوريتها، والأطراف المعنية بها وأسلوب نشرها وتحديد مسؤول عن إعدادها، والقيام بتحديث القائمة بشكل مستمر كلما حدث أي تغير. تشمل هذه القائمة جميع البيانات الخاصة بكل تقرير أو دراسة أو بيان وتشمل على سبيل المثال لا الحصر التالي:

- رقم التقرير/الدراسة/البيان
- وصف التقرير/الدراسة/البيان
- نوعه (التقرير/الدراسة/البيان)
- الجهة المستفيدة
- مصدر البيانات
- محتويات التقرير/الدراسة/البيان
- دورية الإعداد
- المسؤول عن الإعداد
- أسلوب النشر
- المسؤول عن النشر

يقوم أخصائيو ذكاء الأعمال بتنفيذ الأعمال المدرجة ضمن القائمة الموضوعية لإعداد ونشر التقرير/الدراسة/البيان حسب مسؤولية كل منهم وفيوفى التوقيتات المحددة وباتباع الإجراءات الفنية المحددة لكل عملية.

يقوم مدير إدارة الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني بمتابعة تنفيذ أعمال إعداد ونشر التقارير/الدراسات/البيانات بشكل يوميومي من خلال تقارير متابعة الأداء والاجتماعات مع فريق العمل للوقوف على أي مشكلات قد تؤثر على سير العمل وكفاءته والعمل على حلها بشكل لحظيلحظي يضمن تحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء.

## المخرجات:

نموذج قائمة التقارير/الدراسات /  
البيانات المطلوبة

## كيفية متابعة أداء العمل:

عن طريق التقارير اليومية والأسبوعية  
والشهرية التي توضح:

1. الأعمال المخططة لليوم والأعمال المنفذة والمشكلات التي ظهرت وموقفها (يومي)
2. مؤشرات الأداء الرئيسية لرقمنة المستندات وكفاءة عملها (يومي، أسبوعي، شهري)

## نموذج قائمة التقارير/ الدراسات/ البيانات المطلوبة (مثال)

الجهة المستفيدة	نوعه (تقرير/ دراسة/ بيان)	وصف التقرير/ الدراسة/ البيان	م
			٠١
			٠٢
			٠٣
			٠٤

دورية الإعداد (يومي، أسبوعي، شهري، سنوي)	محتويات التقرير/ الدراسة/ البيان	مصدر البيانات

المسؤول عن النشر	أسلوب النشر	المسؤول عن الإعداد

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعال.

• هل تم حصر التقارير والدراسات والبيانات المطلوبة والأطراف المعنية بها ودوريتها؟

• هل تحديد مصدر بيانات كل تقرير أو دراسة أو بيان؟

• هل تم تحديد أسلوب نشر كل مصدر بيانات كل تقرير أو دراسة أو بيان؟

• هل تم تحديد مسؤول عن إعداد ونشر كل تقرير أو دراسة أو بيان؟

• هل يتم متابعة تنفيذ أعمال إعداد التقارير والدراسات والبيانات بشكل مستمر؟

# ٣.٦.٣ تحليل البيانات وإعداد التقارير لمتخذ القرار

## الغرض:

دعم اتخاذ القرار فى الجهة من خلال تزويد متخذي القرار بدراسات وتحليلات وتقارير تحدد اتجاهات الأعمال بالجهة والبيئة التى تعمل بها وباستخدام أفضل الممارسات والمعايير والنماذج فى نظم وتطبيقات ذكاء الأعمال الحديثة.

## المسؤول عن العملية:

أخصائى ذكاء الأعمال

## التوقيت:

تنفذ هذه العملية عند طلب تحليل أو تقرير من قِبَل متخذى القرار.

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:

عرض وتسليم التقارير والدراسات وتحليل البيانات

القيام بأعمال إعداد التقارير والدراسات وتحليل البيانات

طلب تقرير أودراسة أو تحليل البيانات من قِبَل متخذى القرار

يقوم متخذ القرار بعمل طلب لدراسة أو تقرير أو تحليل بيانات ويُحدد به التالي

- وصف التقرير/الدراسة/ التحليل المطلوب
- مصدر البيانات
- الفترة الزمنية للتقرير/ الدراسة/التحليل
- أهم محتويات التقرير/ الدراسة/التحليل

يقوم أخصائيو ذكاء البيانات بتحليل الطلب وتحديد مصادر البيانات والنموذج المستخدم وكافة محتويات التقرير/الدراسة/التحليل المطلوب وتحديد المسؤول الذي يقوم بإعداد التقرير/ الدراسة/ التحليل حسب فى التوقيت المحدد وبتابع الإجراءات الفنية المحددة، ويقوم بتحليل النتائج ووضع المقترحات أو التوصيات.

يقوم أخصائيو ذكاء البيانات بعرض التقرير أو الدراسة أو تحليل البيانات على متخذ القرار للتأكد من تلبيةه للاحتياج ومعالجة أى ملاحظات به ثم القيام بتسليمه.

## المخرجات:

نموذج طلب تقرير/ دراسة / تحليل البيانات

## كيفية متابعة أداء العمل:

عن طريق التقارير اليومية والأسبوعية والشهرية التى توضح:

١. الأعمال المخططة لليوم والأعمال المنفذة والمشكلات التى ظهرت وموقفها (يومي)

٢. مؤشرات الأداء الرئيسية للإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني (يومي، أسبوعي، شهري)

## نموذج طلب تقرير/ دراسة / تحليل البيانات (مثال)

	تاريخ الطلب
	اسم مقدم الطلب
	الإدارة
تقرير/دراسة/تحليل بيانات	نوع الخدمة المطلوبة
	الوصف
	الفترة الزمنية للتقرير/ الدراسة/ تحليل البيانات
	أهم محتويات التقرير/ الدراسة/ تحليل البيانات
	مصادر بيانات التقرير/ الدراسة/ تحليل البيانات
	التاريخ المطلوب للتقرير/ الدراسة/ تحليل البيانات

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعال.

• هل تم حصر التقارير والدراسات والبيانات المطلوبة والأطراف المعنية بها ودوريتها؟

• هل تحديد مصدر بيانات كل تقرير أو دراسة أو بيان؟

• هل تم تحديد أسلوب نشر كل مصدر بيانات كل تقرير أو دراسة أو بيان؟

• هل تم تحديد مسؤول عن إعداد ونشر كل تقرير أو دراسة أو بيان؟

• هل يتم متابعة تنفيذ أعمال إعداد التقارير والدراسات والبيانات بشكل مستمر؟



# ٤.٦.٣ الدعم الفني والمساعدة التقنية لمستخدمى التطبيقات التشاركية

## الغرض:

- فى حالة التطبيقات التشاركية، تتم عملية إدارة وتسجيل وحفظ طلبات الدعم من خلال إدارة الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني، وتقوم إدارة النظم والتطبيقات والدعم الفني بتقديم المستوى الأول للدعم الفني.

- تقوم كل وحدة لنظم المعلومات والتحول الرقمى بعمل قائمة بكافة خدمات النظم والتطبيقات وقواعد البيانات بناء على طبيعة العمل بالوحدة والخدمات المقدمة بها.

- كما تقوم كل وحدة بتحديد آليات تقديم الطلبات، سواء عن طريق:

- نماذج
- خطوط الدعم
- نظم معلومات إدارة تقديم خدمات الدعم

## المسؤول عن العملية:

فريق عمل الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني.

## التوقيت:

تنفذ هذه العملية باستمرار وبشكل يومى على مدار العام.

- تقديم الدعم الفني والمساعدة التقنية بشكل متسق ومنتظم لكافة الأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات بشكل يضمن استمرارية الأعمال ويدعم تحقيق أهداف الجهة.

- التأكد من تنفيذ كافة خدمات الدعم الفني وفق اتفاقيات مستوى الخدمة المحددة من قبل إدارة النظم والتطبيقات والدعم الفني.

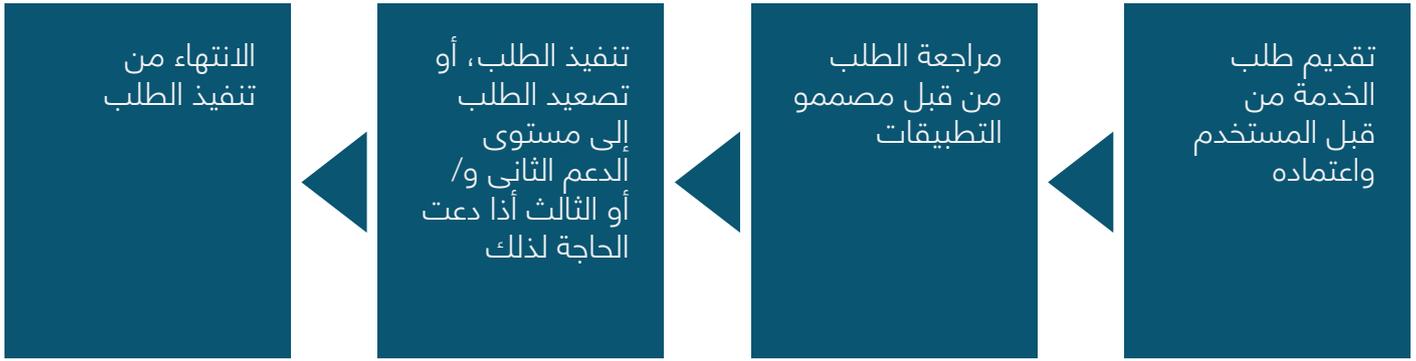
- يشمل الدعم الفني والمساعدة التقنية للمستخدمين العديد من الخدمات والأنظمة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر الخدمات التالية:

- مشكلات الأنظمة والتطبيقات.
- مشكلات قواعد البيانات
- صلاحيات المستخدمين على الأنظمة
- والتطبيقات وقواعد البيانات

- من المفضل اتباع أفضل الممارسات فى مجال خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات ومنها على سبيل المثال:

ITIL V4 -  
SFIA V8 -

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:



يقوم المستخدم طالب الخدمة باستيفاء بيانات طلب الخدمة واعتماده من المسؤول في إدارته (إذا كان هناك حاجة لذلك، على سبيل المثال عند طلب صلاحيات للنظام لمستخدم يجب اعتماد مدير الإدارة). ثم يقوم بإرساله إلى إدارة النظم والتطبيقات والدعم الفني (أو إدارة الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني في حالة التطبيقات التشاركية) بإحدى الطرق المتاحة، مثل:

- النظام الإلكتروني لخدمات الدعم الفني

- هاتف الدعم الفني

- البريد الإلكتروني

- نموذج ورقي

## الاجراءات اللازمة لاستكمال العملية:

عند استلام الطلب، يقوم أخصائيو التطبيقات والنظم (أو فريق عمل الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني في حالة التطبيقات التشاركية) ب:

• مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء بيانات الطلب

• تسجيل الطلب على نظام خدمات الدعم الفني مع التأكد من تسجيل وقت الإدخال.

٢

يقوم فريق عمل النظم والتطبيقات والدعم الفني (المستوى الأول للدعم) بتنفيذ الطلب إذا كان ضمن اختصاصهم، وفيوفى حال تعذر الحل في داخل الوحدة يتم التصعيد إلى مستوى الدعم الثاني المركزي الثاني المركزي بالعاصمة الإدارية الجديدة مع تسجيل ذلك في نظام خدمات الدعم الفني.

٣

يقوم أخصائيو المستوى الثاني بمراجعة الطلب وتنفيذه إذا كان ضمن اختصاصهم أو تصعيده إلى مستوى الدعم الثالث (ويشمل عادة الجهات الخارجية والموردين) مع تسجيل ذلك في نظام خدمات الدعم الفني. يقوم أخصائيو المستوى الثالث بمراجعة الطلب وتنفيذه وتسجيل ذلك في نظام خدمات الدعم الفني.

عند الانتهاء من تنفيذ الطلب، يقوم فريق عمل الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني بتسجيل إغلاق الطلب في نظام خدمات الدعم الفني وإخبار المستخدم بانتهاء تنفيذ طلبه.

٤

## كيفية متابعة أداء العمل:

عن طريق التقارير اليومية والأسبوعية والشهرية التي توضح:

١. طلبات الخدمات المفتوحة، تاريخ تسجيلها والتاريخ المتوقع لإغلاقها (يومي)

٢. كافة الطلبات المفتوحة والمغلقة خلال الفترة وزمن تنفيذ الطلبات (أسبوعياً/شهرياً)

## المخرجات:

١. نموذج طلب خدمة

٢. تقرير متابعة أداء خدمات الدعم

## نموذج طلب خدمات دعم النظم والتطبيقات والدعم الفني (مثال)

تاريخ الطلب	اسم مقدم الطلب	الإدارة	نوع الخدمة المطلوبة	الوصف
بيانات تملأ بواسطة إدارة الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني				
	الموظف المسؤول (م. أول)			
	الموظف المسؤول (م. ثاني)			
	الموظف المسؤول (م. ثالث)			
	الأولوية			
	ملاحظات			
	الحالة	مفتوح/مغلق		
	تاريخ الانتهاء المتوقع			
	تاريخ الانتهاء الفعلي			

## نموذج تقرير متابعة أداء (مثال)

رقم الطلب	الوصف	نوع الطلب	تاريخ التسجيل
٠١			
٠٢			
٠٣			
٠٤			

ملاحظات م. أول	تاريخ التحويل للمستوى الثاني	ملاحظات م. ثاني	تاريخ التحويل للمستوى الثالث

ملاحظات م. ثالث	تاريخ الإغلاق	الحالة (مفتوح / مغلق)	المدة الزمنية من فتح الطلب إلى إغلاقه

## قائمة التحقق:

فيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب مراجعتها للتأكد من استكمال هذه العملية، قم بوضع علامة (✓) أمام الخطوات التي تمت بشكل فعال.

• هل تم استيفاء البيانات من قبل مقدم الطلب؟

• هل يحتاج الطلب إلى اعتماد مدير إدارة مقدم الطلب؟ وهل تم الحصول على الاعتماد؟

• هل تم تسجيل الطلب وتاريخه في نظام خدمات الدعم الفني؟

• هل يمكن تنفيذ الطلب في مستوى الدعم الأول أم يحتاج تنفيذ الطلب إلى تحويله لمستوى الدعم الثاني؟

• هل يمكن تنفيذ الطلب في مستوى الدعم الثاني أم يحتاج تنفيذ الطلب إلى تحويله لمستوى الدعم الثالث؟

• هل تم تسجيل الانتهاء من تنفيذ الطلب والتاريخ في نظام خدمات الدعم الفني؟

• هل تم إخبار مقدم الطلب بالانتهاء من طلبه؟

• هل تم تنفيذ الطلب خلال المدة المحددة له ضمن اتفاقية مستوى الخدمة؟

# ٤. حوكمة عمليات المعلومات والتكنولوجيا

# ت وحدة نظم حول الرقمة

# ١.٤ إطار حوكمة وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية

- تعتبر حوكمة وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية جزء من عناصر حوكمة الجهة وتهدف بشكل عام إلى تحسين إدارة وأداء نظم المعلومات والتحول الرقمية بما يضيف قيمة للجهة.

- يحدد إطار حوكمة وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية كيفية التأكد من أداء وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية للدور المنوط بها داخل الجهة وكذلك في تنفيذ استراتيجية التحول الرقمية للدولة المصرية.

## أهداف حوكمة وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية

- تعظيم القيمة المضافة للجهة من الاستثمارات في نظم المعلومات والتحول الرقمية من خلال تلبية متطلبات عمل الجهة.

- دعم تحقيق أهداف الجهات من خلال ضمان اتساق خطط وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية بالخطط والأهداف الاستراتيجية للجهة وكذلك استراتيجية التحول الرقمية للدولة المصرية.

- ضمان الالتزام بالقواعد التنظيمية والإجراءات الخاصة بوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية والقواعد الحاكمة لعمل المؤسسة.

- تحسين أداء وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية ورفع مستوى التشغيل والخدمات المقدمة.

- ضمان إدارة المخاطر المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وتأمين البيانات والمعلومات الخاصة بالجهة بناء على أفضل الممارسات في هذا المجال.

# مقومات حوكمة وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية

توجد خمس مقومات رئيسية لحوكمة وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية، وهي:

## المحاذاة الاستراتيجية:

تختص بضمان اتساق خطط وموازنات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية بالخطط والأهداف الاستراتيجية للجهة وكذلك استراتيجية التحول الرقمية للدولة المصرية، وتتم من خلال مراجعة الخطط السنوية من قِبَل الإدارة العليا ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

## إضافة القيمة للمؤسسة:

تختص بالتأكد من تلبية وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية لمتطلبات واحتياجات الجهة بما يضيف القيمة للجهة ويُعظم العائد على الاستثمار في نظم المعلومات والتحول الرقمية، وتتم من خلال مراجعة الخطط السنوية من قِبَل الإدارة العليا ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

## إدارة المخاطر:

تختص بالتأكد من وضع إطار لإدارة مخاطر نظم المعلومات وتأمين البيانات والمعلومات الخاصة بالجهة، وتتم من خلال إجراء مراجعات دورية للمخاطر والتأمين السيبراني وعرض نتائجها على الجهات المختصة ووضع وتنفيذ خطط لمعالجة أي ثغرات موجودة.

## قياس الأداء:

تختص بتحديد أهداف ومؤشرات أداء ومستهدفات لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية والقيام بمتابعتها بشكل دورى مستمر واتخاذ الإجراءات التصحيحية، وتتم من خلال تقارير المتابعة الدورية التي تُعرض على الإدارة العليا بالجهة ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وأيوى جهات معنية أخرى.

## إدارة الموارد:

تختص بضمان الاستغلال الأمثل للموارد المادية والبشرية والمالية لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية، وتتم من خلال المتابعة الدورية للأهداف والمؤشرات ومدى تحققهم وكذلك المتابعة اليومية لأنشطة وعمل وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمية وعرض النتائج على الإدارة العليا بالجهة ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وأيوى جهات معنية أخرى.

• من المفضل اتباع أفضل الممارسات فى مجال خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات ومنها على سبيل المثال:

ISO 27001 إطار نظم الحوكمة لأمن المعلومات

COBIT 2019

TOGAF

ITIL V4

CMMI

ISO 38500

# ٢.٤ اتفاقيات مستوى الخدمة/التشغيل

• تُوثَّق اتفاقية مستوى الخدمة/التشغيل (Service/Operations level) (SLA or OLA agreement)، الخدمات التي ستقدمها وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وتحدد معايير تقديم هذه الخدمات والتي والتي تلتزم وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي بها.

• اتفاقية مستوى الخدمة/التشغيل (Service/Operations level) (SLA or OLA agreement) هي بمثابة العقد بين وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي كمقدم لخدمات نظم المعلومات والتحول الرقمي بالجهة وعملائها سواء كانوا داخل الجهة أو خارجها.

• تُمثل اتفاقية مستوى الخدمة/التشغيل أهمية كبيرة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي، حيث إنها:

• على العملاء استخدامها عند التعامل مع وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي.

• تساعد في إدارة توقعات وعلاقات عملاء وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي

• تحدد المعايير والمقاييس التي تلتزم بتحقيقها وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وبناء عليه يتم تقييم أدائها.

• تحدد أساليب وقنوات التعامل التي يجب

• يقوم كل تقسيم تنظيمي فرعي بتنظيمي فرعي بوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي بوضع اتفاقيات لمستوى الخدمة/التشغيل تحكم العلاقة بينه وبين عملائه الداخليين أو الخارجيين وتشمل قائمة بالخدمات المقدمة ومعايير القياس، كما هو موضح بالمثال التالي:

الخدمة	الإدارة	م
إتاحة الأنظمة والشبكات	البنية الأساسية وتأمين المعلومات	٠١
إتاحة خطوط الربط		٠٢
خدمات الدعم الفني: أعطال لأجهزة		٠٣
خدمات الدعم الفني: أعطال البريد الإلكتروني		٠٤
قنوات طلب الخدمة	المستهدف	معايير مستوى الخدمة
-	٩٩٪	نسبة إتاحة الأنظمة والشبكات
-	٩٥٪	نسبة إتاحة خطوط الربط
بريد إلكتروني، هاتف الدعم، نظام خدمات الدعم	خلال يوم عمل خلال ٣ أيام عمل	زمن الاستجابة زمن حل المشكلة
بريد إلكتروني، هاتف الدعم، نظام خدمات الدعم	خلال ساعتين خلال ٤ ساعات	زمن الاستجابة زمن حل المشكلة

الخدمة	الإدارة	م
إتاحة التطبيقات والأنظمة وقواعد البيانات		٠.٥
طلب إنشاء تطبيق أو قاعدة بيانات	النظم والتطبيقات والدعم الفني	٠.٦
طلب ميكنة عمليات		٠.٧
طلب تقرير جديد		٠.٨
طلب عمل دراسة	التقارير والإحصاء والنشر الإلكتروني	٠.٩
طلب استرجاع وثيقة		١.٠
قنوات طلب الخدمة	المستهدف	معايير مستوى الخدمة
-	٩٩٪	نسبة إتاحة التطبيقات والأنظمة وقواعد البيانات
بريد إلكتروني	خلال ٥ أيام عمل يعتمد على التقدير الموضوع ضمن دراسة الطلب	زمن الاستجابة زمن التنفيذ
بريد إلكتروني	خلال ٥ أيام عمل يعتمد على التقدير الموضوع ضمن دراسة الطلب	زمن الاستجابة زمن التنفيذ
بريد إلكتروني	خلال يوم عمل خلال ٣ أيام عمل	زمن الاستجابة زمن التنفيذ
بريد إلكتروني	خلال يوم عمل خلال ٣ أيام عمل	زمن الاستجابة زمن التنفيذ
بريد إلكتروني، هاتف الدعم	خلال يوم عمل	زمن الاستجابة زمن التنفيذ

## ٣.٤ متابعة مستوى الخدمة/ التشغيل الفعلي

• كما يقوم مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بمتابعة مستويات الخدمة/التشغيل المقدمة بشكل دوري (أسبوعي/شهري) للتأكد من تحققها واتخاذ أى إجراءات تصحيحية مطلوبة.

• يلتزم مسؤولو التقسيمات التنظيمية الفرعية بوحدات التحول الرقمي بمستويات الخدمة/التشغيل المحددة ضمن اتفاقيات مستوى الخدمة/التشغيل الموضوعية ويقومون بمتابعتها بشكل مستمر (يومي) واتخاذ أى إجراءات تصحيحية لازمة لمعالجة أى حيود عن المعايير المحددة.

• يتم متابعة مستويات الخدمة/التشغيل الفعلية المقدمة مقارنة بالمعايير المحددة فى إتفاقيات مستوى الخدمة/التشغيل أيضاً على مستوى الإدارة التنفيذية بالجهة بشكل دورى (شهري) وكذلك من قِبل الجهة المعنية بالدعم الفنى (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) بشكل دورى (ربع سنوي) من خلال تقارير يتم إرسالها من قِبل مديرو وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي.

• يتم إدراج مستويات الخدمة/التشغيل المحددة ضمن الأهداف السنوية الموضوعية لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي وكافة العاملين بها ويتم إعطاؤها وزن نسبي يتناسب مع أهميتها وحجم العمل المطلوب بها.

# ٤.٤ التقارير الدورية

- يتم متابعة أعمال وأداء وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي من قبل العديد من الجهات ومن خلال عدة تقارير والتي تقيس:
- موقف الطلبات
- المستويات الفعلية للخدمات المقدمة
- موقف المشروعات

## يُوضّح الجدول التالي أهم التقارير المستخدمة لمتابعة أعمال وأداء وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي:

م	التقرير	المسؤول عن أعداد التقرير	دورية التقرير	الأطراف المعنية المستهدفة من التقرير
٠١	تقرير متابعة أداء الخطة السنوية ومؤشرات الأداء الرئيسية	مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي	شهري	- الإدارة العليا بالجهة - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
٠٢	تقرير متابعة توفير احتياجات البنية الأساسية وتأمين المعلومات	مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات	شهري	مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي
٠٣	تقرير موقف المشروعات والتحول الرقمي	- مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات - مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني - مدير الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني (كل فيما يخصه)	شهري	مدير وحدة نظم المعلومات والتحول
٠٤	تقرير مؤشرات الأداء الرئيسية	- مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات - مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني - مدير الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني (كل فيما يخصه)	أسبوعي	مدير وحدة نظم المعلومات والتحول
٠٥	تقرير المراجعات الدورية للتأمين السيبراني	مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات	ربع سنوي	- مدير وحدة نظم المعلومات والتحول - الإدارة العليا بالجهة - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
٠٦	الأعمال المخططة لليوم والأعمال المنفذة والمشكلات التي ظهرت وموقفها	- أخصائيو البنية الأساسية وتأمين المعلومات - أخصائيو النظم والتطبيقات والدعم الفني - أخصائيو الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني (كل فيما يخصه)	يومي / أسبوعي	- مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات - مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني - مدير الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني (كل فيما يخصه)
٠٧	تقرير مستويات أداء الخدمة الفعلية لطلبات الخدمات والدعم وموقفها (مفتوح/مغلق)	- مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات - مدير النظم والتطبيقات والدعم الفني - مدير الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني (كل فيما يخصه)	أسبوعي	مدير وحدة نظم المعلومات والتحول

# ٥.٤ الأدوار الرئيسية في عمليات وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي

يُوضّح الجدول التالي أهم الأدوار والمسؤوليات لحوكمة أعمال وأداء وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي:

الأدوار والمسؤوليات	الوظيفة	م
<ul style="list-style-type: none"><li>• التأكد من اتساق الخطة السنوية لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي مع الخطة والأهداف الاستراتيجية للجهة وطبيعة عمل الجهة ومتطلباتها</li><li>• اعتماد الخطة السنوية لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي</li><li>• متابعة أداء الخطة السنوية لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بشكل دوري</li><li>• متابعة موقف مشروعات وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بشكل دوري</li><li>• متابعة نتائج تقارير المراجعات الدورية للتأمين السيبراني وإدارة المخاطر للتأكد من تأمين أنظمة ومعلومات وبيانات الجهة</li></ul>	الإدارة العليا بالجهة	١

الأدوار والمسؤوليات	الوظيفة	م
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التأكد من اتساق الخطة السنوية لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي مع الخطة والأهداف الاستراتيجية للتحويل الرقمي</li> <li>• توفير إطار العمل لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي (من خلال هذا الدليل) وتقديم الدعم الفني لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي</li> <li>• التأكد من اتباع الإجراءات المحددة في هذا الدليل في وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي</li> <li>• متابعة أداء الخطة السنوية ومؤشرات الأداء لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي بشكل دوري</li> <li>• متابعة موقف مشروعات التحول الرقمي بشكل دوري</li> <li>• متابعة نتائج تقارير المراجعات الدورية للتأمين السيبراني وإدارة المخاطر للتأكد من تأمين أنظمة ومعلومات وبيانات الجهة</li> </ul>	<p>وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات</p>	<p>٠٢</p>

الأدوار والمسؤوليات	الوظيفة	م
<ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع الخطة السنوية لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بالاتساق مع الخطة والأهداف الاستراتيجية للجهة وطبيعة عمل الجهة ومتطلباتها للتحول الرقمي. وكذلك استراتيجية التحول الرقمي.</li> <li>• التأكد من اتباع الإجراءات المحددة فى هذا الدليل فى وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي</li> <li>• إدارة أداء الخطة السنوية ومؤشرات الأداء لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بشكل دورى</li> <li>• متابعة موقف مشروعات وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي بشكل دورى</li> <li>• إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي فى الجهة</li> <li>• متابعة نتائج تقارير المراجعات الدورية للتأمين السيبرانى وإدارة المخاطر للتأكد من تأمين أنظمة ومعلومات وبيانات الجهة</li> <li>• إعداد التقارير الدورية عن أداء وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي وموقف مؤشرات الأداء وموقف المشروعات بصفة دورية ورفعها للجهات المختصة</li> <li>• التنسيق مع كافة الأطراف المعنية داخل وخارج الجهة لتحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء</li> </ul>	<p>مدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي</p>	<p>٠٣</p>

الأدوار والمسؤوليات	الوظيفة	م
<ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع الخطة السنوية لإدارتهم داخل وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي بالاتساق مع الخطة والأهداف الاستراتيجية للجهة وطبيعة عمل الجهة ومتطلباتها للتحول الرقمي وكذلك استراتيجية التحول الرقمي</li> <li>• اتباع الإجراءات المحددة فى هذا الدليل فى إدارتهم داخل وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي</li> <li>• تنفيذ الخطة السنوية لتحقيق مؤشرات الأداء لإدارتهم داخل نظم المعلومات والتحول الرقمي</li> <li>• تنفيذ المشروعات الخاصة بإدارتهم داخل وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي</li> <li>• متابعة العمل اليومي للإدارة وتوجيه العاملين بالإدارة واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء</li> <li>• إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات لإدارتهم داخل وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي فى الجهة وتأمين المعلومات</li> <li>• إعداد التقارير الدورية عن أداء إدارتهم داخل وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي وموقف مؤشرات الأداء وموقف المشروعات بصفة دورية ورفعها لمدير وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي</li> <li>• التنسيق مع الأطراف المعنية داخل الجهة لتحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مدير البنية الأساسية وتأمين المعلومات</li> <li>- مدير النظم والتطبيقات والدعم الفنى</li> <li>- مدير الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني</li> </ul> <p>(كل فيما يخصه)</p>	<p>٠٤</p>

الأدوار والمسؤوليات	الوظيفة	م
<ul style="list-style-type: none"> <li>• المساهمة فى وضع الخطة السنوية لإدارتهم داخل وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى بالاتساق مع الخطة والأهداف الاستراتيجية للجهة وطبيعة عمل الجهة ومتطلباتها للتحول الرقمى وكذلك استراتيجية التحول الرقمى</li> <li>• الالتزام بالإجراءات المحددة فى هذا الدليل أثناء تنفيذ المهام المكلفين بها داخل وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى</li> <li>• تنفيذ الخطة السنوية لتحقيق مؤشرات الأداء لإدارتهم داخل نظم المعلومات والتحول الرقمى</li> <li>• تنفيذ المشروعات الخاصة بإدارتهم داخل وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى</li> <li>• تنفيذ الأعمال اليومية للإدارة واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء</li> <li>• الالتزام بمعايير إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات وتأمين المعلومات خلال تنفيذ أعمالهم فى وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى فيالرقمى فى الجهة</li> <li>• إعداد التقارير الدورية عن أداء أعمالهم داخل وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى وموقف مؤشرات الأداء وموقف المشروعات بصفة دورية ورفعها لمدير التقسيم التنظيمى الفرعى بالتنظيمى داخل وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أخصائى البنية الأساسية وتأمين المعلومات</li> <li>- أخصائى النظم والتطبيقات والدعم الفنى</li> <li>- أخصائى الإحصاء والتقارير والنشر الإلكتروني</li> <li>(كل فيما يخصه)</li> </ul>	<p>0.</p>

## ٦.٤ خاتمة واستنتاجات

ومشروعات التحول الرقمى بالجهاز الإداري للدولة لإتاحة منظومة تكنولوجية حديثة ومستدامة ومؤمنة ومتراصة، وميكنة عمليات وخدمات وأنشطة الجهات الحكومية، ورقمنة البيانات والمعلومات الخاصة بالجهات الحكومية، ودعم اتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات والتقارير والتحليلات الدقيقة واللحظية لصناع القرار بالجهات الحكومية.

تقوم وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى بدور هام ومحوري في محورى فيومحورى فى دعم تحقيق الخطط والأهداف الاستراتيجية بالجهاز الإداري الإدارى بوزاراته ووحداته المختلفة، وتحسين قدراته التكنولوجية، وتنفيذ استراتيجية الدولة المصرية للتحول الرقمى. حيث تساهم وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى، من خلال التنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والجهات المعنية الأخرى، فى تنفيذ استراتيجية التحول الرقمى للدولة المصرية وبرامج

والعمليات والإجراءات والنماذج والمخرجات والتقارير الخاصة بالوحدة وتوقيتاتها، والأدوار والمسؤوليات الرئيسية فى وحدات نظم المعلومات والتحكم الرقمى، وإطار حوكمة العمل، وكذلك العلاقات والتفاعلات الرئيسية مع الأطراف المعنية داخل وخارج الوحدة، ويضع منهجية موحدة لجميع وحدات الجهاز الإداري الإدارى مما يحقق التكامل بين تلك الوحدات ويساعد على توحيد الجهود وتحقيق نتائج أفضل وأكثر فاعلية.

بناء على ذلك، أعد قطاع التطوير المؤسسي بالمؤسسى بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هذا الدليل « الدليل الإجرائي لإجراء لوائح نظم المعلومات والتحول الرقمى» بناء على المنهجيات العملية وأفضل الممارسات العالمية ليشكل المرجعية الأساسية لكافة العاملين بوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى بكافة وحدات الجهاز الإداري الإدارى للدولة المصرية، حيث يوضح الدليل دورة العمل

## يتطلب نجاح وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي في تحقيق أهدافها والغرض منها تضافر جهود كافة الأطراف المعنية لتوفير ودعم عوامل النجاح الرئيسية لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي ومن أهمها:

- ◆ دعم الإدارة التنفيذية العليا في الجهات المختلفة وتبنيهم لاستراتيجية التحول الرقمي
- ◆ الالتزام بالعمليات والإجراءات المدرجة في هذا الدليل
- ◆ توافر الكوادر البشرية المؤهلة لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي
- ◆ الالتزام بتطبيق أفضل الممارسات والمنهجيات العلمية الفنة في مجال العمل
- ◆ إدارة التغيير المرتبط بتنفيذ استراتيجية التحول الرقمي
- ◆ تطبيق الإدارة بالأهداف من خلال ربط تقييم الأداء بتحقيق مستهدفات ومؤشرات الأداء الرئيسية لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي

# ٥. فهرس نماذج وحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي

نموذج الخطة السنوية لوحدة نظم المعلومات والتحول الرقمي	٥٧
نموذج الخطة السنوية لإدارة البنية الأساسية والتأمين السيبراني	٥٧
نموذج قائمة أصول البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات	٥٨
نموذج جدول عمليات إدارة أنظمة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات	٧٤
نموذج قائمة أصول الشبكات وخطوط الربط	٧٠
نموذج جدول عمليات إدارة أنظمة الشبكات	٧١
نموذج ضوابط التأمين السيبراني لأصول البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات	٧٤
نموذج تقرير المراجعات الدورية للتأمين السيبراني	٧٤
نموذج طلب خدمات دعم البنية الأساسية والتأمين السيبراني	٧٥
نموذج تقرير متابعة أداء	٨٣
نموذج حصر العمليات للجهة	٨٧
نموذج الخطة السنوية للتحويل الرقمي للوحدة	٨٨

نموذج طلب نظام/تطبيق/قاعدة بيانات	٩٣
نموذج تقرير موقف المشروع	٩٤
نموذج قائمة أصول النظم والتطبيقات وقواعد البيانات	٩٨
نموذج جدول عمليات إدارة الأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات	٩٨
نموذج طلب خدمات دعم النظم والتطبيقات والدعم الفني	٩٩
نموذج تقرير متابعة أداء	٨٣
نموذج قائمة المستندات والوثائق المطلوب رقمتها	١١١
نموذج جدول عمليات تسجيل وأرشفة وحفظ المستندات	١١١
نموذج متابعة طلبات استرجاع المستندات والوثائق الرقمية	١١١
نموذج قائمة التقارير/ الدراسات /البيانات المطلوبة	١١٧
نموذج طلب تقرير/ دراسة / تحليل البيانات	١٢١
نموذج طلب خدمات دعم البرامج التشاركية	١٢٢
نموذج تقرير متابعة أداء	١٠٠