



دليل تقنية المعلومات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالطائف

الإصدار	التاريخ	الإعداد	المراجعة	الاعتماد
الإصدار الأول	٢٠٢٥/٠٧/٢٨ م	إدارة الدعم المؤسسي	الإدارة العامة	مجلس الإدارة

اعتماد مجلس الإدارة	تم اعتماد : دليل تقنية المعلومات في اجتماع مجلس الإدارة الرابع بتاريخ : ١٤٤٧/٠٢/٠٣ هـ الموافق : ٢٠٢٥/٠٧/٢٨ م
---------------------	--

دليل إدارة تقنية المعلومات

مقدمة

تسعى إدارة تقنية المعلومات إلى توفير بيئة تقنية آمنة، مستقرة، و محدثة ، تدعم جميع إدارات الجمعية .وتساهم في رفع الكفاءة الإنتاجية

الهيكل التنظيمي لإدارة التقنية .

- ١ . مدير تقنية المعلومات
- ٢ . مسؤول الشبكات والبنية التحتية
- ٣ . مسؤول الأنظمة وقواعد البيانات
- ٤ . (Helpdesk) الدعم الفني
- ٥ . مسؤول أمن المعلومات

المهام الأساسية للإدارة .

- ١ . صيانة وتطوير البنية التحتية التقنية
- ٢ . تأمين الأنظمة والشبكات من الاختراق والفايروسات
- ٣ . تقديم الدعم الفني للمستخدمين
- ٤ . حفظ نسخ احتياطية دورية للبيانات
- ٥ . إدارة البريد الإلكتروني وأنظمة التشغيل المركزية

السياسات العامة .

- سياسة استخدام الأجهزة
- ١ . يمنع استخدام أجهزة المؤسسة لأغراض شخصية
- ٢ . يجب الإبلاغ عن أي عطل أو خلل فوراً لقسم الدعم الفني
- ٣ . كل جهاز يتم تسليمه بموجب نموذج تسليم معتمد

■ سياسة الأمان

١. يجب تغيير كلمات المرور بشكل دوري
 ٢. يمنع تثبيت برامج غير مرخصة
 ٣. يمنع توصيل أي وسائط تخزين دون فحصها بمضاد الفيروسات
- ## ■ النسخ الاحتياطي
١. تُجرى نسخ احتياطية للبيانات أسبوعياً وشهرياً على الون درايف او مثال ذلك
 ٢. (خارجي/Cloud) تحفظ النسخ في مكان آمن داخلي وخارجي

■ إدارة المشاريع التقنية

١. يجب اعتماد المشاريع التقنية من الإدارة العليا
٢. يُعد قسم التقنية خطة عمل وجدول زمني واضح للتنفيذ
٣. يتم تقييم المشاريع بعد التنفيذ لتحديد الأثر التقني

■ إدارة الصيانة

١. صيانة وقائية كل [3 أشهر] للأجهزة
٢. سجل فني لكل جهاز يسجل فيه تاريخ الإصلاح أو التحديث
٣. استبدال الأجهزة التي تتجاوز [5 سنوات] من العمر الافتراضي

■ إدارة الإتلاف والتحديث

١. يتم جرد الأجهزة سنوياً
٢. تُعد لجنة لتقييم الأجهزة القديمة أو المعطلة
٣. يتم الإتلاف أو البيع بناءً على محاضر رسمية

■ الدعم الفني .

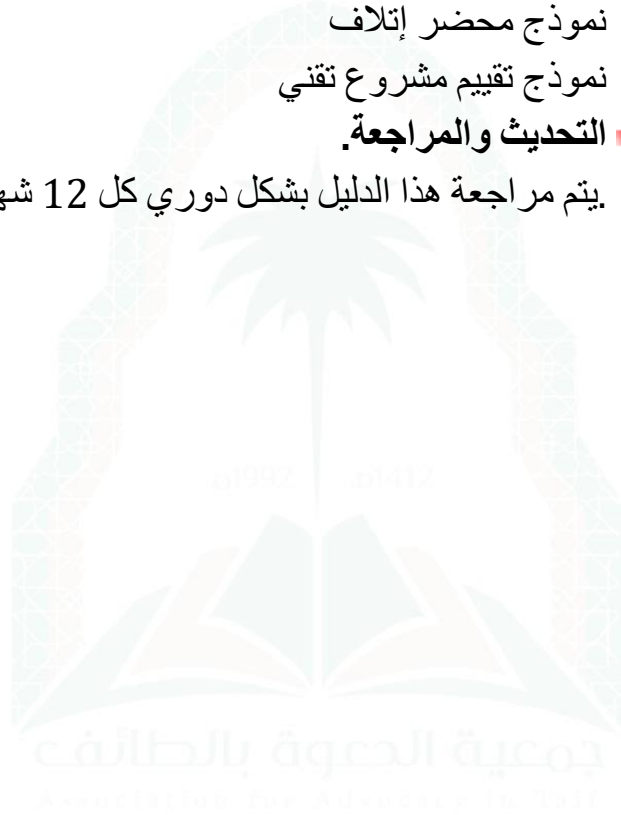
١. قناة الدعم]: البريد الرسمي /الرقم الداخلي /نظام تذاكر]
٢. زمن الاستجابة: خلال [1-5] ساعة من استقبال البلاغ
٣. بلاغات الطوارئ تتم معالجتها فوراً

النماذج المرفقة .

١. نموذج استلام جهاز
٢. نموذج بلاغ دعم فني
٣. نموذج طلب برنامج
٤. نموذج محضر إتلاف
٥. نموذج تقييم مشروع تقني

التحديث والمراجعة.

١. يتم مراجعة هذا الدليل بشكل دوري كل 12 شهرًا أو عند الحاجة لتحديث السياسات



النماذج

نموذج استلام جهاز

التاريخ / /

الاسم /

القسم /

الرقم الوظيفي /

نوع الجهاز /

رقم الجهاز /

الرقم التسلسلي /

الملحقات المستلمة +

☐ شاحن

☐ فأرة

☐ حقيبة

+ الغرض من الاستخدام: /

أقرّ أنا المذكور أعلاه باستلام الجهاز والملحقات المذكورة أعلاه، وسأحافظ عليها وأعيدها عند الطلب أو عند انتهاء الحاجة.

توقيع المستلم.....

اسم مسؤول التسليم.....

التوقيع.....

نموذج بلاغ دعم فني

// : التاريخ

...../الاسم/

...../القسم/

...../رقم التواصل/

...../نوع المشكلة/

☐ أعطال جهاز

☐ مشاكل في الشبكة

☐ مشاكل طباعة

☐ أخرى.

:الوصف التفصيلي للمشكلة

.....
.....
.....
.....

تم الاستلام من قبل الدعم الفني بتاريخ : / /

...../اسم الفني المسؤول/

...../الإجراء المتخذ/

...../تاريخ الإغلاق/

...../توقيع الفني/

نموذج طلب برنامج

التاريخ/.....

اسم الموظف/.....

القسم/.....

اسم البرنامج المطلوب/.....

الغرض من الاستخدام/.....

هل يتطلب البرنامج ترخيص/شراء؟ ☐ نعم ☐ لا

ملاحظات إضافية:

.....

توقيع الموظف _____

موافقة المدير المباشر:

الاسم/

التوقيع/

التاريخ:/

قسم التقنية - الإجراء المتخذ

تمت الموافقة ☐ لم تتم الموافقة ☐

السبب (ان وجد)
.....

اسم مسؤول التقنية/

التوقيع/

محضر إتلاف

رقم المحضر (.....) :
تاريخ المحضر (...../...../.....) :
المكان : مثال: مستودع التقنية – مقر الشركة

أولاً: بيانات الجهة المسؤولة

- اسم الجهة :
- القسم/الإدارة :
- اسم المسؤول :
- الوظيفة :

ثانياً: بيانات المواد المتلفة

م	نوع المادة	سبب الإتلاف	الكمية	الرقم التسلسلي	ملاحظات
1	مثال: جهاز لابتوب	تلف فني غير قابل للإصلاح	1	123456	
2	مثال: شاشة كمبيوتر	كسر كامل	1	654321	

يُرفق تقرير فني (إن وُجد) من القسم المختص لتوضيح سبب الإتلاف.

ثالثاً: لجنة الإتلاف

نحن الموقعين أدناه نشهد بأنه تم إتلاف المواد الموضحة أعلاه حسب الإجراءات المعتمدة وبما يتفق مع سياسات الجهة:

الاسم الكامل	التوقيع	الوظيفة

رابعاً: اعتماد الإدارة

تمت مراجعة المحضر والموافقة على الإتلاف.

- اسم المدير المسؤول :
- التوقيع :
- الختم الرسمي (إن وجد)
- التاريخ :/...../.....

نموذج تقييم مشروع تقني

التاريخ / /

اسم المشروع /

الجهة المنفذة /

مدير المشروع /

تاريخ بداية المشروع / /

تاريخ نهاية المشروع / /

أهداف المشروع

.....

.....

نطاق العمل

.....

.....

المعايير المستخدمة في التقييم

جودة التنفيذ: ☐ ممتاز ☐ جيد جداً ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف

الالتزام بالجدول الزمني: ☐ ممتاز ☐ جيد جداً ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف

رضا المستخدمين: ☐ ممتاز ☐ جيد جداً ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف

التوثيق والتقارير: ☐ ممتاز ☐ جيد جداً ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف

الدعم الفني بعد التنفيذ: ☐ ممتاز ☐ جيد جداً ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف

ملاحظات عامة

.....

.....

التوصيات

.....

.....

اسم المقيم /

الوظيفة /

التوقيع /