

نموذج طلب خدمة إلكترونية من الإدارة العامة لتقنية المعلومات

الإصدار 1.0
1440/06/23هـ

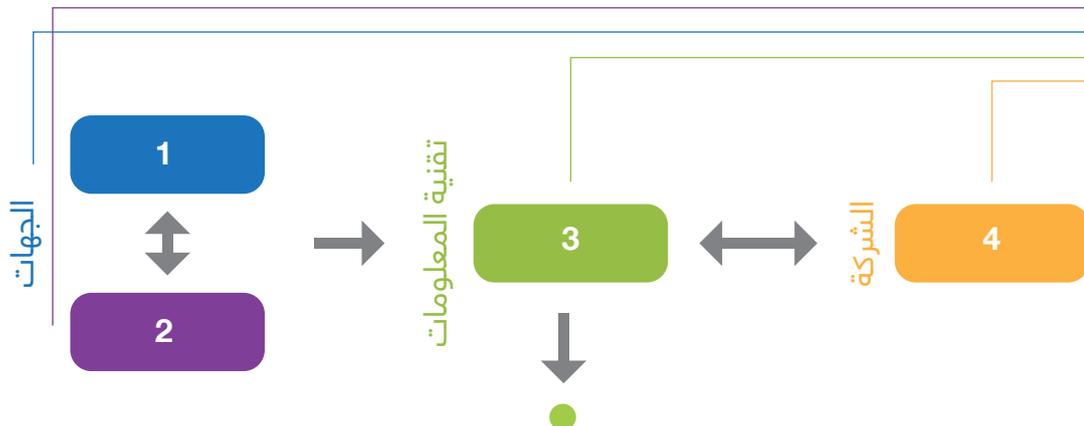
مقدمة

تقدم الإدارة العامة لتقنية المعلومات أفضل الخدمات الالكترونية بأعلى معايير الجودة وأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال ، وتم عمل هذه الوثيقة لتنظيم عمل طلبات الخدمات والتعديل عليها او الربط بين الخدمات بناء على طلب المستفيد أو الجهة ، وفقا لمنهجية ITIL9.4 و PMP6.

الإجراءات المتبعة في نموذج عمل طلب خدمة إلكترونية

لطلب الخدمات الالكترونية في جامعة الملك خالد يجب أن تتبع الإجراءات التالية لضمان جودة الخدمة وتسليمها للجهة المستفيد وفق المتفق عليه ، وكذلك تنظيم إطلاق إصدارات محدثة للخدمة وفق لما يلي:

1. الجهة المستفيدة : هي الجهة التي تحتاج الى الخدمة لأتمتة إجراءاتها وتسهيل الوصول إليها والاستفادة منها ، يتم تعبئة النموذج المرفق والذي يتم من خلاله إضافة معلومات عن الخدمة بشكل تفصيلي يشتمل على جميع إجراءات العمل والصلاحيات والادوار وشرح للمتطلبات وغيرها من المعلومات الاساسية للخدمة. والتواصل مع الجهة ذات العلاقة لإكمال النموذج وإرساله للإدارة العامة لتقنية المعلومات.
2. الجهة ذات العلاقة: هي الجهة التي إما تملك بيانات تحتاجها الخدمة أو تؤثر على الخدمة سواء تقنياً أو إجرائياً ، تقوم هذه الجهة بإكمال البيانات في النموذج المرفق ادناه.
3. الإدارة العامة لتقنية المعلومات: هي الجهة التي تنظم عمل طلبات الخدمات والتعديل عليها وكذلك الربط بينها ، وتقوم بدراسة الطلب مع الجهة المستفيد وفق جدولة محددة والتواصل مع الشركة المنفذة لتنفيذ التعديل والتفاوض معها في ذلك ، والتأكد من جودة الخدمة بعد استلامها من الشركة.
4. الشركة المنفذة: تقوم بدراسة الطلب المرفوع لها من قبل الإدارة المختصة وجدولة العمل والرد بنتيجة الدراسة لتنفيذ الخدمة وتوضيح مدى تغطية العقد للطلب من عدمه.



| معلومات الطلب | | | |
|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---|
| رقم الطلب | التاريخ | | |
| الاسم | الرقم الوظيفي | | |
| الجهة | المنصب الإداري | | |
| نوع الطلب | <input type="checkbox"/> جديد | <input type="checkbox"/> تكامل | <input type="checkbox"/> تعديل <input type="checkbox"/> أخرى |
| اسم الخدمة | | | |
| الفئة المستهدفة | <input type="checkbox"/> طلاب | <input type="checkbox"/> موظفين | <input type="checkbox"/> هيئة التدريس <input type="checkbox"/> أخرى |
| وصف الطلب بالتفصيل | | | |
| الجهات المرتبطة بالنظام / الخدمة | | | |



بيانات الخدمة

| | |
|--|--|
| | الخدمات / الأنظمة التي ستتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر بهذا الطلب |
| | الأسباب الإجرائية والتنظيمية لطلب الخدمة |
| | الصلاحيات والأدوار |
| | اتفاقية مستوى الخدمة |

| | |
|--|---------------------------------|
| | <p>إجراءات العمل حسب النظام</p> |
| <p><input type="checkbox"/> ارفاق ملف إجراءات العمل نظاماً</p> | <p>شرح المتطلبات</p> |

الاتفاقية

أقر أن ما ورد في الوثيقة الخاصة هو ما تم الاتفاق عليه مع الإدارة العامة لتقنية المعلومات،
 والتزم باستلام المشروع حال الانتهاء من تنفيذه اذا كان مطابق لما تم وضعه في الوثيقة.
 كما التزم بعدم إجراء اي تعديلات خلال فترة تطوير البرنامج. وفي حالة الرغبة في التعديل،
 فيتم التنسيق مع الإدارة العامة لتقنية المعلومات، لتقييم حجم التعديل، وللإدارة الحق في
 ترحيل التغيير الى مرحلة أخرى بعد انتهاء المرحلة الحالية. على أن تلتزم الإدارة العامة لتقنية
 المعلومات بمعالجة الأخطاء البرمجية في البرنامج وإصلاحها بعد التشغيل.

إقرار

| | | |
|----------------------------------|---------|---|
| | الاسم | معلومات مقدم |
| | التوقيع | الطلب |
| □ ارفاق ملف إجراءات العمل نظاماً | | |
| | الاسم | اعتماد صاحب |
| | التوقيع | الصلاحية في الجهة (وكيل جامعة / عميد) |

| الجهة ذات العلاقة بالطلب | | |
|---|--|---------------------|
| | | اسم الجهة |
| | | صاحب الصلاحية |
| | | الاسم |
| | | المنصب الإداري |
| <input type="checkbox"/> موافق <input type="checkbox"/> غير موافق | | القرار |
| | | الأسباب |
| | | ملاحظات |
| | | إقرار : تتحمل الجهة |
| | | المسؤولية كاملة |
| | | في حال كان هناك |
| | | تعارض مع خدمات |
| | | أخرى لديها |



نموذج الإدارة العامة لتقنية المعلومات

| | | |
|--|----------------|--------------|
| | الاسم | محلل نظم |
| | المنصب الإداري | |
| | ملاحظات | |
| | التوقيع | |
| | التاريخ | محلل الأعمال |
| | الاسم | |
| | المنصب الإداري | |
| | ملاحظات | |
| | التوقيع | |
| | التاريخ | |
| | الاسم | |

| | | |
|--|----------------|----------------------------|
| | المنصب الإداري | مختص التحول |
| | ملاحظات | الرقمي والبنية المؤسسية |
| | التوقيع | |
| | التاريخ | |
| | الاسم | صاحب الصلاحية |
| | المنصب الإداري | |
| | ملاحظات | |
| | التوقيع | |
| | التاريخ | |

| الشركة المنفذة (إن وجدت) | |
|----------------------------|---|
| اسم الشركة | |
| صاحب الصلاحية | الاسم |
| | المنصب الإداري |
| مدة التنفيذ (يوم) | |
| تغطية العقد | <input type="checkbox"/> مغطى <input type="checkbox"/> غير مغطى |
| | <input type="checkbox"/> ارفاق العرض بالتفصيل |
| ملاحظات | |
| التوقيع | |
| التاريخ | |

ارشادات تعبئة نموذج طلب خدمة

معلومات الطلب

رقم الطلب

التاريخ

البيانات الشخصية: وتتكون من
الاسم والرقم الوظيفي
والمنصب والجهة كما يتوجب
توضيح التاريخ

الأسم

الرقم الوظيفي

الجهة

المنصب الإداري

نوع الطلب: وهنا يتم توضيح
الخدمة المرغوبة ونوعها من
حيث التكميلية أو التعديل أو
انشاء خدمة جديدة

 جديد

نوع الطلب

 تكامل

 تعديل

 أخرى

اسم الخدمة: وهو ما تقترحه الجهة من اسم مميز للخدمة خاضع
لمعايير اختيار أسماء الخدمات من حيث الاختصار والتميز

أسم الخدمة

 طلاب

الفئة المستهدفة

 موظفين

 هيئة التدريس

 أخرى

الفئة المستهدفة: وهنا يتم
تحديد المستفيدين من الخدمة
سواء طلاب أو أعضاء هيئة
تدريس أو موظفين أو أي فئة
كالزوار والمحكمين ... الخ

وصف الطلب بالتفصيل

وصف الطلب بالتفصيل: وهنا يتم توضيح
المتطلبات وإجراءات العمل والنتائج
المتوقعة وطريقة سير العمل بالكامل

الجهات المرتبطة بالنظام / الخدمة: وهنا
يتم توضيح الجهات التكميلية والجهات
ذات العلاقة سواء مقدمة الخدمة أو مزودة
الخدمات أو المسؤولة عن الموافقات

الجهات المرتبطة
بالنظام / الخدمة

بيانات الخدمة

الخدمات / الأنظمة التي
ستتأثر بشكل مباشر أو غير
مباشر بهذا الطلب

الخدمات / الأنظمة التي ستتأثر
بشكل مباشر أو غير مباشر بهذا
الطلب: توضيح الخدمات أو
الأنظمة التي سيتم تغييرها أو
الاستغناء عنها أو ما سيحدث
تغيير ولو طفيف عليها بعد
اطلاق هذا النظام أو الخدمة

الأسباب الإجرائية
والتنظيمية طلب الخدمة

الأسباب الإجرائية والتنظيمية
لطلب الخدمة: كأخذ
الموافقات من الجهات المعنية
أو حجز المواعيد الرسمية أو
الحصول على الصلاحيات
المطلوبة من الجهات المخولة

الصلاحيات والأدوار

الصلاحيات والأدوار: توزيع
الأدوار بين الموظفين
والمسؤولين عن النظام أو
الخدمة بحسب الصلاحيات
المحددة لكل شخص

اتفاقية مستوى الخدمة

اتفاقية مستوى الخدمة:
وتشمل صياغة الاتفاقيات
المبدئية بين الجهات المرتبطة
بالنظام أو الخدمة والتزام كل
جهة بالمتطلبات أو التسهيلات
المطلوبة منها

إجراءات العمل (حسب النظام)

إجراءات العمل (حسب النظام):
يتم توضيح خطوات العمل
بالتفصيل والترتيب من بداية
الفكرة الى استلام النظام أو
الخدمة كما ترفق إجراءات
العمل نظاماً بأرقام اللوائح
والأنظمة المتبعة

ارفاق ملف اجراءات العمل نظاما .

شرح المتطلبات

شرح المتطلبات: هنا يتم شرح
المتطلبات بالتفصيل
لتوضيحها لبقية الجهات ذات
العلاقة وتتم الموافقة عليها

إقرار

أقر ان ما ورد في الوثيقة الخاصة هو ما تم الاتفاق عليه مع الإدارة العامة لتقنيه المعلومات، وألتزم باستلام المشروع حال الانتهاء من تنفيذه اذا كان مطابق لما تم وضعه في الوثيقة. كما ألتزم بعدم إجراء أي تعديلات خلال فتره تطوير البرنامج. و في حالة الرغبة في التعديل، فيتم التنسيق مع الإدارة العامة لتقنيه المعلومات، لتقييم حجم التعديل، وللإدارة الحق في ترحيل التغيير إلى مرحلة أخرى بعد انتهاء المرحلة الحالية. على أن تلتزم الإدارة العامة لتقنيه المعلومات بمعالجة الأخطاء البرمجية في البرنامج و إصلاحها بعد التشغيل.

معلومات مقدم الطلب:

والمطلوب اسم الشخص

وتوقيعه على معلومات طلبه

الاسم

معلومات مقدم الطلب

التوقيع

اقر بصحة البيانات وفق اللوائح والأنظمة

اعتماد صاحب الصلاحية في

الجهة: سواء كان وكيل للجامعة

أو عميد أو من في حكمه

كمشرف او وكيله والمطلوب

اسمه وتوقيعه والقرار بصحة

البيانات وفق اللوائح والأنظمة

الاسم

اعتماد صاحب

الصلاحية في الجهة

التوقيع

(وكيل جامعة/عميد)

الجهة ذات العلاقة بالطلب

أسم الجهة

البيانات الشخصية: وتتكون من

اسم الجهة واسم صاحب

الصلاحية والمنصب وقراره

بعد الاطلاع على نموذج طلب

الخدمة

الأسم

صاحب الصلاحية

المنصب الإداري

القرار

 موافق موافق

الأسباب

السبب: في حال الرفض يتم
ذكر الأسباب

ملاحظات

ملاحظات: لتعديل نموذج
طلب الخدمة أو لزيادة أي
المتطلبات على الخدمة

التوقيع

إقرار: تتحمل الجهة المسؤولية
كاملة في حال كان هناك تعارض
مع خدمات أخرى لديها

التاريخ

اعتماد الجهة بعد إقرار تحمل
المسؤولية كاملة في حال
التعارض مع خدمات أخرى
بالتوقيع موثقاً بالتاريخ

نموذج الإدارة العامة لتقنية المعلومات

محلل نظم

محلل نظم: ويذكر اسمه
والمنصب مع الملاحظات
والتاريخ وتوقيعه لاعتماد
الملاحظات

الأسم

المنصب الإداري

ملاحظات

التوقيع

التاريخ

محلل الأعمال

محلل الأعمال: ويذكر اسمه
والمنصب مع الملاحظات
والتاريخ وتوقيعه لاعتماد
الملاحظات

الأسم

المنصب الإداري

ملاحظات

التوقيع

التاريخ

مختص التحول الرقمي والبنية المؤسسية

مختص التحول الرقمي: ويذكر اسمه والمنصب مع الملاحظات والتاريخ وتوقيعه لاعتماد الملاحظات

الأسم

المنصب الإداري

ملاحظات

التوقيع

التاريخ

صاحب الصلاحية

صاحب العلاقة: ويذكر اسمه والمنصب مع الملاحظات والتاريخ وتوقيعه لاعتماد الملاحظات

الأسم

المنصب الإداري

ملاحظات

التوقيع

التاريخ

الشركة المنفذة (إن وجدت)

| | |
|--|-------------------|
| | أسم الشركة |
| بيانات الشركة: يكتب اسمها وبيانات صاحب الصلاحية من الاسم والمنصب | صاحب الصلاحية |
| | الأسم |
| | المنصب الإداري |
| مدة التنفيذ: يتم توضيح المدة المتوقعة للتنفيذ بالأيام | مدة التنفيذ (يوم) |
| <input type="checkbox"/> مغطى <input type="checkbox"/> غير مغطى | تغطية العقد |
| ارفاق العرض بالتفصيل <input type="checkbox"/> | ملاحظات |
| ارفاق العرض: ويتم التفاوض عليه وكتابة الملاحظات | |
| | |
| توقيع العقد: كتابة التعديلات والتاريخ لبدء العمل فعلياً | التوقيع |
| | التاريخ |



تقنية المعلومات
Information Technology

www.it.kku.edu.sa

portal@kku.edu.sa

+966 172418000

twitter.com/kku_it