

سياسة حوكمة تقنية المعلومات

وزارة التقنية والاتصالات

جدول المحتويات

1	المقدمة	3
2	الغرض	4
3	نطاق التطبيق	4
3.1	التعريفات	4
4	السياسة	5
4.1	بيانات السياسة	5
4.2	مبادئ حوكمة وإدارة تقنية المعلومات	7
4.3	أولويات حوكمة وإدارة تقنية المعلومات	8
5	الأدوار والمسؤوليات	9
5.1	إدارة السياسة	9
5.2	تنفيذ السياسة	9
6	التوجيه ذي الصلة	10

1 المقدمة

تمثل تقنية المعلومات استثماراً كبيراً إلى جانب كونها أداة تمكين هامة لرؤية عمان الرقمية eOman، التي تتطلب حوكمة وتخطيط فعالين. ووفقاً للمرسوم السلطاني رقم 2006/52، فإن وزارة التقنية والاتصالات (MTC) مسئولة عن تنفيذ استراتيجية عمان الرقمية وتنظيم وحوكمة وحدات الجهاز الإداري بالدولة في مجال تقنية المعلومات.

تعمل وزارة التقنية والاتصالات كجهة حوكمة مركزية لتقنية المعلومات وتقوم بتنسيق جهود واستراتيجيات وعمليات التخطيط المتعلقة بمجال تقنية المعلومات لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد في جميع المؤسسات الحكومية. وتولي وزارة التقنية والاتصالات المسؤولية الحصرية عن تقديم توصيات إلى مجلس الوزراء بشأن جميع المسائل المتعلقة بتقنية المعلومات للحكومة ككل، وتشمل المسؤوليات الرئيسية ما يلي:

- توجيه استراتيجيات حوكمة تقنية المعلومات لوحدات الجهاز الإداري بالدولة ، وتقديم المشورة بشأن الأولويات التقنية والاستثمارات الرئيسية في تقنية المعلومات إلى مجلس الوزراء.
- صياغة سياسات حوكمة وإدارة تقنية المعلومات ومتابعة تنفيذها في جميع وحدات الجهاز الإداري بالدولة
- إعداد إطار حوكمة تقنية المعلومات للمؤسسات الحكومية.
- إجراء التحليلات والبحوث المتعلقة بإدارة وحفظ مشاريع تقنية المعلومات.
- التأكد من فعالية أنشطة تدقيق تقنية المعلومات والالتزام بالسياسات والمعايير المطبقة.
- رفع التوصيات الخاصة بالشراكات الاستراتيجية لتقنية المعلومات للحكومة إلى مجلس الوزراء

بموجب هذه السياسة، تقوم وزارة التقنية والاتصالات بحوكمة خدمات تقنية المعلومات في وحدات الجهاز الإداري بالدولة.

رسم الصفحة	النسخة الأولى	سياسة حوكمة تقنية المعلومات
3		

2 الغرض

الغرض من هذه السياسة هو إيجاد حوكمة تقنية المعلومات في وحدات الجهاز الإداري بالدولة لضمان:

- أن توفر الاستثمارات في مجال تقنية المعلومات قيمة مضافة للأعمال.
- الإبلاغ عن المخاطر المرتبطة باستخدام تقنية المعلومات وإدارتها.
- إدارة موارد تقنية المعلومات بشكل مناسب.
- قياس أداء تقنية المعلومات ومراقبته.

3 نطاق التطبيق

يتعين على وحدات الجهاز الإداري بالدولة الالتزام بهذه السياسة واتخاذ إجراءات ملموسة لترسيخ منظومة حوكمة تقنية المعلومات بها.

تغطي هذه السياسة الجوانب المتعلقة بحوكمة تقنية المعلومات في وحدات الجهاز الإداري بالدولة ولا تغطي الجوانب المتعلقة بإدارة تقنية المعلومات، حيث تميز التعريفات التالية الغارق بين الحوكمة والإدارة.

3.1 التعريفات

- الحوكمة:** تهتم الحوكمة بتعريف جانب "الماهية"، وتضمن تقييم احتياجات وشروط وخيارات الأطراف ذات العلاقة لتحديد أهداف متوازنة ومتفق عليها للمؤسسة للعمل عليها وتحقيقها، إلى جانب تحديد التوجه من خلال وضع الأولويات واتخاذ القرارات؛ ومراقبة الأداء والامتثال للتوجيهات والأهداف المتفق عليها (كوبت 5 COBIT).
- الإدارة:** تركز الإدارة بتحديد جانب "الكيفية"، وتعمل الإدارة على تخطيط وبناء وإدارة ومراقبة الأنشطة بما يتماشى مع التوجه الذي حددته الجهة المسؤولة عن الحوكمة لتحقيق أهداف المؤسسة (COBIT 5).

رسم الصفحة	النسخة الأولى	سياسة حوكمة تقنية المعلومات
4		

4 السياسة

4.1 بيانات السياسة

1. يجب على وحدات الجهاز الإداري بالدولة تبني حوكمة فعالة لتقنية المعلومات لضمان تحقيق المزايا والتعامل الأمثل مع المخاطر في الاستثمارات التي تقوم بها في مبادرات تقنية المعلومات.
2. يجب أن تركز الأهداف الرئيسية لإدارة تقنية المعلومات على:
 - 2.1. قيمة الاستثمارات في مجال تقنية المعلومات بالنسبة للأطراف ذات العلاقة.
 - 2.2. الشفافية المالية.
 - 2.3. ثقافة الخدمات الموجهة للعملاء.
 - 2.4. الاستجابة المرنة والسريعة لبيئة الأعمال المتغيرة.
 - 2.5. تحسين تكاليف تقديم الخدمات.
 - 2.6. إنتاجية التشغيل والموظفين.
 - 2.7. الالتزام بالسياسات الداخلية.
 - 2.8. ثقافة الابتكار في الإنتاج والأعمال.
3. تحدد وحدات الجهاز الإداري بالدولة هيكلًا تنظيميًا معتمدًا لحوكمة تقنية المعلومات للإشراف على جميع القرارات المتعلقة بالاستثمار في تقنية المعلومات وتلقيها.
 - 3.1. يضمن الغرض من الهيكل التنظيمي لحوكمة تقنية المعلومات في ضمان الاستخدام الفعال والأمثل للتقنية في تمكين المؤسسة من تحقيق استراتيجيتها وأهدافها ضمن مستويات مقبولة من المخاطر.
 - 3.2. يمثل الهيكل التنظيمي لحوكمة تقنية المعلومات بنية حوكمة ثابتة (دائمة). وقد يكون مدعومًا من قبل هياكل الحوكمة التنظيمية الأخرى - سواء الثابتة منها أو المشاريع (المؤقتة) - على النحو اللازم للوصول إلى الهدف المنشود بفعالية.
4. يعنى هيكل حوكمة تقنية المعلومات بمسؤولية التأكد من أن الخدمات التقنية تقدم قيمة تجارية وأن الفوائد المتوقعة من الاستثمارات الجديدة تتحقق بالكامل.
5. تشمل مسئوليات الهيكل التنظيمي لحوكمة تقنية المعلومات ما يلي:
 - 5.1. اتخاذ القرارات بشأن استراتيجية تقنية المعلومات والكفاءات المتعلقة بها.
 - 5.2. تحديد طريقة الاستثمار في تقنية المعلومات.
 - 5.3. موازنة المخاطر الاستثمارية.
 - 5.4. ضمان التواصل المستمر.
 - 5.5. تحقيق النتائج.
 - 5.6. تحسين حوكمة تقنية المعلومات.

رسم الصفحة	النسخة الأولى	سياسة حوكمة تقنية المعلومات
5		

6. يحدد الهيكل التنظيمي لحوكمة تقنية المعلومات ويراقب الأهداف والمقاييس الرئيسية للتحديد مدى قدرة الاستثمارات والخدمات الداعمة للتقنية المعلومات على تحقيق القيمة المضافة والفوائد المتوقعة للمؤسسة، بعد ذلك، يحدد القضايا المهمة ويأخذ في الاعتبار الإجراءات التصحيحية.

ملاحظة: تتطلب الهياكل الحالية (إن وجدت)، مثل اللجنة التوجيهية لتقنية المعلومات / لجنة النحول الإلكتروني / لجنة التخطيط الاستراتيجي، تحديثها أو مواءمتها مع هيكل حوكمة تقنية المعلومات المقترح لتولي وتنفيذ المسؤولية واليات اللازمة لتطبيق هذه السياسة.

رسم الصفحة	النسخة الأولى	سياسة حوكمة رقمية للمعلومات
6		

4.2 مبادئ حوكمة وإدارة تقنية المعلومات

تشمل المبادئ التي تحكم تقنية المعلومات وتديرها وتشغلها ما يلي:

4.2.1 المبدأ الأول - تحديد مسؤوليات مفهومة وواضحة لتقنية المعلومات.

التأكد من أن الأفراد والجماعات بالمؤسسة يدركون ويقبلون مسؤولياتهم تجاه تقنية المعلومات. ضمان وجود عقود واضحة ومفهومة جيداً للموردين الخارجيين. التأكد من معرفة الاستخدام المقبول والسياسات ذات الصلة والالتزام بها من قبل الموظفين، ومن الأمثلة على ذلك تحديث التوظيف الوظيفي الحالي للموظفين الذين يتولون وظائف تقنية المعلومات، وتحديد مصفوفة مبسطة للتحويل الخاص بتقنية المعلومات (أي تحديد من المرخص له بماذا ومتى، ومن يحتاج إلى المعلومات، ومن يُستشار في العملية "النموذج المرجعي للتوزيع المسؤوليات").

4.2.2 المبدأ الثاني: التخطيط لتقنية المعلومات لدعم المؤسسة على أفضل وجه.

التأكد من ملاءمة خطط تقنية المعلومات للاحتياجات الحالية والمستمرة للمؤسسة وأن خطط تقنية المعلومات تدعم استراتيجية عمان الرقمية eOman وتضمن تقنية المعلومات على مستوى تخطيط الأعمال الاستراتيجي للمؤسسة من خلال تحليل الاحتياجات.

4.2.3 المبدأ الثالث - الحصول على خدمات وأجهزة تقنية المعلومات بشكل صحيح

التأكد من أن شراء خدمات وأجهزة تقنية المعلومات تتم لأسباب معتمدة بطريقة معتمدة بناءً على التحليل المناسب والمستمر. التأكد من وجود توازن مناسب بين التكاليف والمخاطر والفوائد طويلة الأجل والقصيرة الأجل، قد يؤدي ذلك إلى التقيد في عمليات التخطيط والشراء ويمكن الرجوع إلى الهيكل الحالي وعملية وضع الموازنة المستحقة.

4.2.4 المبدأ الرابع - التأكد من فعالية أداء تقنية المعلومات، كلما تطلب الأمر.

التأكد من أن تقنية المعلومات ملائمة للغرض الذي وضعت من أجله لدعم المؤسسة. واستمرار استجابتها لمتطلبات العمل المتغيرة، وتوفير الدعم للأعمال في جميع الأوقات إذا تطلبت الأعمال ذلك. يعني ذلك ضرورة تحديد خدمات تقنية المعلومات، على سبيل المثال خدمات البريد الإلكتروني، وخدمات الطباعة إلى جانب تطوير مستوى التقييم والمراقبة. يعد توافر الخدمة أحد المقاييس التي يمكن أخذها في الاعتبار، بالإضافة إلى نظام قياس رضا / وجمع ملاحظات الموظفين.

رسم الصفحة	النسخة الأولى	سياسة حوكمة تقنية المعلومات
7		

4.2.5 المبدأ الخامس- التأكد من توافق تقنية المعلومات مع القوانين واللوائح التنظيمية الرسمية.

التأكد من توافق تقنية المعلومات مع جميع اللوائح التنظيمية الخارجية والتزامها بجميع السياسات والممارسات الداخلية.

4.2.6 المبدأ السادس- ضمان احترام العوامل البشرية عند استخدام تقنية المعلومات

التأكد من أن تقنية المعلومات تلبي الاحتياجات الحالية والمتطورة لجميع الأشخاص المساهمين في العمل، وينتطلب ذلك تصميم الأنظمة وتحديثها مع وضع الأشخاص في الاعتبار، وتنظيم تقنية المعلومات وتوفيرها كخدمة للمؤسسة والموظفين على حد سواء، إلى جانب أهمية توفير الشفافية للموظفين والمساءلة أمام الإدارة.

4.3 أولويات حوكمة وإدارة تقنية المعلومات

لتحقيق أهداف هذه السياسة واستراتيجية عمان الرقمية eOman، توصي وزارة التقنية والاتصالات وحدات الجهاز الإداري بالحولة إلى اتباع الممارسات التالية وإعطائها الأولوية القصوى:

- إعداد إطار إدارة تقنية المعلومات
- صياغة استراتيجية تقنية المعلومات.
- إدارة إطار التصميم المؤسسي والبنية
- إدارة الاستثمار والمشتريات في تقنية المعلومات
- إدارة مخاطر تقنية المعلومات
- إدارة البرامج والمشاريع
- إدارة تقديم خدمات تقنية المعلومات
- إدارة أمن المعلومات
- إدارة أداء تقنية المعلومات

لتوجيه وحدات الجهاز الإداري بالحولة حول ترسيخ هذه الممارسات ذات الأولوية العالية، ستقدم وزارة التقنية والاتصالات المشورة والتوجيه من خلال الأطر والأدلة الإرشادية الداعمة.

رقم الصفحة	النسخة الأولى	سياسة حوكمة تقنية المعلومات
8		

5 الأدوار والمسؤوليات

5.1 إدارة السياسة

- 1 تصدر هذه السياسة من قبل وزارة التقنية والاتصالات.
- 2 يعتبر وضع وتنفيذ سياسة حوكمة تقنية المعلومات الحالية ضمن اختصاص وزارة التقنية والاتصالات.

5.2 تنفيذ السياسة

- 1 يتحمل الوكيل/ الرئيس التنفيذي للمؤسسة الحكومية المسؤولية عن ضمان تنفيذ السياسات والالتزام بها وفقاً للجدول الوارد أدناه.
- 2 تقدم وزارة التقنية والاتصالات المشورة بشأن تنفيذ هذه السياسة لجميع المؤسسات الحكومية.
- 3 تجري وزارة التقنية والاتصالات عمليات تحقيق الالتزام بالسياسة ورفع تقارير عن التحسينات في إجراءات حوكمة تقنية المعلومات وإدارتها إلى مجلس الوزراء.

رسم الصفحة	النسخة الأولى	سياسة حوكمة تقنية المعلومات
9		

جدول التنفيذ

إجراءات المؤسسة	التاريخ (من تاريخ نشر السياسة)
1. إعداد هيكل تنظيمي لحكومة تقنية المعلومات وتعيين الأدوار والمسؤوليات من خلال التواصل والإعتماد الرسمي.	3 أشهر
2. تحديد خطة لوضع الممارسات ذات الأولوية القصوى على النحو المحدد في القسم 4.3 أعلاه.	6 أشهر
3. تحديد استراتيجية لتقنية المعلومات تتماشى مع أهداف العمل ومعتمدة من قبل هيكل حكومة تقنية المعلومات.	9 أشهر
4. توثيق إطار التصميم المؤسسي الخاص بالمؤسسة لدعم تنفيذ استراتيجية تقنية المعلومات.	12 شهر

6 توجيهات ذات صلة

- تعمل هذه السياسة بما يتفق مع جميع القوانين والسياسات والمعايير المعمول بها.
- تقوم وزارة التقنية والاتصالات بنشر "ميثاق حكومة تقنية المعلومات" لمساعدة وحدات الجهاز الإداري بالحوكمة على تنفيذ هذه السياسة.

رسم الصفحة	النسخة الأولى	سياسة حكومة رقمية المعلومات
10		