



Sultanate of Oman
Information Technology Authority



إطار تقديم خدمات تقنية المعلومات

مايو 2020



المقهرس:

3	المقدمة:
3	الغرض:
4	الأهداف:
4	الفئة المستهدفة:
5	أفضل الممارسات لإدارة تقديم خدمات تقنية المعلومات:
13	المراجع:

1. المقدمة:

سعيًا نحو تحقيق حوكمة تقنية المعلومات والاتصالات وإدارتها في وحدات الجهاز الإداري للدولة، أصدرت هيئة تقنية المعلومات "إطار حوكمة تقنية المعلومات" والذي تضمن مجموعة من السياسات والتوائح ومعايير البنية الأساسية وأفضل الممارسات والإجراءات الإدارية الخاصة بتقنية المعلومات.

إن إطار تقديم خدمات تقنية المعلومات يُمثل جزءًا لا يتجزأ من الإطار العام لحوكمة تقنية المعلومات، ويشمل هذا الإطار التوجيهات اللازمة لوحدات الجهاز الإداري للدولة في سلطنة عمان بشأن تقديم أفضل الممارسات لإدارة خدمات تقنية المعلومات.

2. الغرض:

تعد الحوكمة الفعالة لخدمات تقنية المعلومات ذات أهمية جوهرية لعدة أسباب، على خدمات تقنية المعلومات التي تدعم الأعمال ذات الأهمية أن تكون ملائمة، وقابلة للاستخدام، وأمنة، وقابلة للتكيف مع التغيرات. فمن ناحية، فإن حدوث أي عطل في خدمات تقنية المعلومات أو عدم استجابتها بالسرعة الكافية للتغيرات قد يؤثر تأثيراً سلبياً على سير الأعمال. ومن ناحية أخرى، فإن الالتزام بهذا الإطار سيؤدي إلى تحسين خدمات تقنية المعلومات وخلق القيمة المضافة. وتتطلب الحوكمة الفعالة لخدمات تقنية المعلومات من مديري الخدمات التركيز على المهام الإدارية الرئيسية المدعومة بمستوى مناسب من مشاركة أصحاب المصلحة في تحديد المتطلبات واتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمة.

ويغطي إطار تقديم خدمات تقنية المعلومات التي تحتاجها الوحدة من تقنية المعلومات لتقديم الدعم الكافي للمستخدمين. كما يعزز الإطار المعايير، ويبسط الإجراءات، ويرفع كفاءة خدمات تقنية المعلومات في وحدات الجهاز الإداري للدولة.

3. الأهداف:

- إتاحة نهج موحد لتقديم خدمات تقنية المعلومات لكافة وحدات الجهاز الإداري للدولة.
- توفير الإجراءات المناسبة لتأمين وحدات الجهاز الإداري للدولة من الاستجابة للتغيرات في بيئة الأعمال الداخلية والخارجية.
- تحسين الاستثمارات المتعلقة بتقنية المعلومات وضمان فعاليتها.
- تحسين عملية صنع القرار لدعم تحقيق الاستدامة.
- الموازنة بين الأعمال وتقنية المعلومات.
- تحسين الجودة وتقليل المخاطر.
- التطوير المستمر المتعلق بتقديم الخدمات بهدف تحسين رضا العملاء.

4. الفئة المستهدفة:

يستهدف هذا الإطار المتخصصين بمجال تقنية المعلومات ذوي المعرفة والخبرة في إدارة خدمات تقنية المعلومات. كما يستهدف هذا الإطار وحدات الجهاز الإداري للدولة في سلطنة عُمان من أجل الاستفادة به والاستفادة منه. ويصبح الإطار القواعد التوجيهية الأساسية المتعلقة بالحوكمة كمخطط أو هيكل يحدد بعض الممارسات الإدارية الموجهة لإدارة العليا في الوحدات والتي بمجرد اتباعها بشكل صحيح ستضمن فعالية الأعمال.

5. أفضل الممارسات لإدارة تقديم خدمات تقنية المعلومات:

يقع على عاتق الإدارات المعنية بتقنية المعلومات في كل وحدات الجهاز الإداري للدولة بسلطنة عمان - تحقيقاً للهدف المتعلق بتقنية المعلومات المذكور أعلاه- مسؤولية وضع الممارسات الملائمة لإدارة خدمات تقنية المعلومات. ويتعين في المقام الأول، أن يتصب اهتمام إدارات تقنية المعلومات على وضع قواعد خاصة بإدارة تقديم الخدمات ذات الصلة. وتجدر الإشارة إلى أنه يتعين وضع قواعد إرشادية مفصلة في الوحدات لتوجيه نواثر تقنية المعلومات تطبيقياً الفضل الممارسات ذات الصلة.

5.1 إدارة تقديم خدمات تقنية المعلومات:

مواءمة المنتجات والخدمات ومستويات الخدمات القائمة على تقنية المعلومات مع احتياجات المؤسسة وتوقعاتها، بما في ذلك تحديد منتجات وخدمات تقنية المعلومات ومواصفاتها وتصميمها ونشرها والاتفاق عليها ورصدها إضافة إلى تحديد مستوى الخدمات ومؤشرات الأداء، وذلك لضمان تلبية احتياجات خدمات تقنية المعلومات الحالية والمستقبلية للوحدة.

5.2 الأهداف:

1. استخدام الوحدة لخدمات تقنية المعلومات بشكل فعال كما هو محدد في القائمة المرجعية لخدمات تقنية المعلومات.
2. اتفاقيات تقديم الخدمة تعكس احتياجات الوحدة وفترات تقنية المعلومات.
3. تنفيذ خدمات تقنية المعلومات على النحو المنصوص عليه في اتفاقيات مستوى الخدمة.

5.3 تحديد ممارسات الإدارة وأنشطتها:

تحديد خدمات تقنية المعلومات:

دراسة وتحليل متطلبات الأعمال ومسؤوليات الخدمة القائمة على تقنية المعلومات. وإجراء البحث اللازم الخاص بالخدمات المحتملة ومسؤوليات الخدمة المتعلقة بالأعمال والاتفاق عليها ومقارنتها بسجل الخدمات الحالية لتحديد الخدمات الجديدة أو المتغيرة أو خيارات مستوى الخدمة.

الأدوار والمسؤوليات	
المسؤولية	• مدير تقنية المعلومات
المسؤولية	• المدراء التنفيذيون لنوع النشاط. • المعني بالأجراءات الخاصة بالأعمال • مدير تقنية المعلومات.

• معيار بدء العملية:

1. خدمات تقنية المعلومات وإجراءات الأعمال الحالية

• الأنشطة:

1. تقييم مسؤوليات خدمة تقنية المعلومات الحالية وتحديد الثغرات المتواجدة في الخدمات الحالية وإجراءات الأعمال التي تدعمها وتحديد مجالات تحسين الخدمات القائمة وخيارات مستوى الخدمات.
2. تحليل ودراسة الطلب المستقبلي وتقديره مقارنة بالخدمات الحالية القائمة على تقنية المعلومات.
3. تحليل إجراءات الأعمال لتحديد الحاجة إلى خدمات تقنية المعلومات جديدة أو إعادة تصميمها.
4. مقارنة المتطلبات المحددة بمحتويات الخدمات الحالية في القائمة، وإجراء تجميع لمحتوي الخدمات الحالية (خدمات تقنية المعلومات وخيارات مستوى الخدمة وحزم الخدمات) - إن أمكن- في حزم خدمات جديدة لتلبية متطلبات العمل المحددة.
5. مطابقة الطلبات مع حزم الخدمات -حيثما أمكن- وإنشاء خدمات موحدة للحصول على كفاءة عامة.
6. مراجعة قائمة خدمات تقنية المعلومات بانتظام مع إدارة التخطيط وإدارة الأعمال لتحديد الخدمات المنتهية والاتفاق على إلغاؤها واقتراح التغييرات اللازمة.

• معايير الإنهاء :

1. تحديد الثغرات في خدمات تقنية المعلومات المتعلقة بالأعمال.
2. تحديد معايير الخدمات.

6. القائمة المرجعية للخدمات القائمة على تقنية المعلومات:

تحديد فكرة مرجعية أو أكثر من القوائم المرجعية الخاصة بالخدمات القائمة على تقنية المعلومات والالتزام بها للخدمات المستهدفة ذات الصلة ونشر ومراجعة القواعد والتعليمات الواردة بها.

الأدوار والمسؤوليات	
المساءلة	• مدير تقنية المعلومات
المسؤولية	• المدراء التنفيذيون لنوع النشاط
	• المحني بالإجراءات الخاصة بالأعمال
	• مدير تقنية المعلومات

• معايير بدء العملية:

1. خطة الموارد مُعدة.
2. وضع بيان عن استراتيجيات توفير الموارد.
3. تحديث حافظة البرامج، والخدمات، والأصول

• الأنشطة:

1. النشر في القائمة المرجعية ذات الصلة بالخدمات القائمة على تقنية المعلومات وحزم الخدمات وخيارات مستوى الخدمة من الحافظة.
2. ضمان استمرارية اكتمال عناصر الخدمات في الحافظة والقائمة المرجعية ذات الصلة وتحديثها.
3. إجراء التحديثات اللازمة على القائمة المرجعية للخدمات لإدارة علاقات العمل.

• معايير الإنهاء:

1. إتاحة القائمة المرجعية للخدمات.

7. تحديد اتفاقية الخدمة وإعدادها:

تحديد اتفاقات الخدمات وإعدادها استناداً إلى الخيارات الواردة في القوائم المرجعية المتعلقة بالخدمات، ويتعين إدراج الاتفاقات التشغيلية الداخلية.

الأدوار والمسؤوليات	
• مدير تقنية المعلومات	الخاصة
• المدراء التنفيذيون لنوع النشاط	المسؤولية
• المعني بالأجراءات الخاصة بالأعمال	
• مدير تقنية المعلومات	

• معايير بدء العملية:

1. متطلبات العملاء لإدارة الجودة.

• الأنشطة:

1. تحليل متطلبات اتفاقيات مستوى الخدمة الجديدة أو التعديلات الواردة لضمان إمكانية مطابقة المتطلبات.
مراعاة بعض الجوانب على سبيل المثال أوقات إتاحة الخدمة والأداء والقدرة والأمان والاستمرارية والامتثال والمسائل التنظيمية وإمكانية الاستخدام
2. صياغة اتفاقيات خدمة العملاء استناداً إلى تقديم الخدمات وحزم الخدمات وخيارات مستوى الخدمة الواردة في القائمة المرجعية للخدمات.
3. تحديد اتفاقيات مستوى التشغيل الداخلية والاتفاقيات عليها وتوثيقها لدعم اتفاقيات خدمة العملاء، إذا اقتضت الحاجة.
4. التواصل بإدارة الموردين للتأكد من أن العقود التجارية المناسبة مع مقدمي الخدمات الخارجيين تدعم اتفاقيات خدمة العملاء، إذا اقتضت الحاجة.
5. وضع الصيغة النهائية لاتفاقيات خدمة العملاء مع إدارة الاتصال.

• معايير الإنهاء :

1. اتفاقيات مستوى الخدمة.
2. اتفاقيات مستوى التشغيل.

8. رصد مستويات الخدمة وإعداد التقارير ذات الصلة:

يتم إجراء رصد لمستوى الخدمة وإعداد التقارير الخاصة بالإنجازات وتحديد الاتجاهات وكذا إتاحة المعلومات الإدارية ذات الصلة بصورة ملائمة للمساعدة في إدارة الأداء.

الأموال والمسؤوليات	
المساءلة	• مدير تقنية المعلومات
المسؤولية	• المعني بالأجراءات الخاصة بالأعمال • مدير تقنية المعلومات

• معايير بدء العملية:

1. تنفيذ التدابير الإصلاحية لمعالجة المخالفات في إدارة الموارد.
2. إعداد تقارير أداء المحفظة الاستثمارية.
3. اتخاذ الإجراءات التصحيحية لتحقيق الفوائد.
4. إجراء مراجعة نتائج الاستحقاقات والبلاغات ذات الصلة.
5. إجراء تحليل مستوى رضا العملاء.
6. نتائج عمليات مراجعة الجودة ومراجعة الحسابات.
7. الأسباب الجذرية وراء القصور في جودة تقديم الخدمة.
8. نتائج رصد جودة الحلول وتقديم الخدمات.
9. الحوادث وطلبات الخدمات المصنفة والمرعية حسب الأولوية.
10. طلبات الخدمة المغلقة والإبلاغ عن حالات تنفيذ الحوادث واتجاهاتها.
11. التقارير المتعلقة بحالة الحوادث واتجاهاتها.

• الأنشطة:

1. وضع تدابير لرصد وجمع البيانات المتعلقة بمستوى الخدمات وتنفيذها.
2. تقييم الأداء وتقديم تقارير منتظمة ورسمية عن أداء اتفاقيات مستوى الخدمات، بما في ذلك التجاوزات عن القيم المتفق عليها ونشر وتعميم هذه التقارير لإدارة علاقات العمل.
3. إجراء مراجعات منتظمة للتنبؤ بالاتجاهات في الأداء على مستوى الخدمة وتحديد هذه الاتجاهات.
4. توفير المعلومات الإدارية المناسبة للمساعدة في إدارة الأداء.
5. الاتفاق على خطط الأعمال والإجراءات التصحيحية لأية مسألة تتعلق بالأداء أو الاتجاهات السلبية.

• معايير الإنهاء :

1. تقارير الأداء المتعلقة بمستوى الخدمات.
2. خطط عمل التحسين والإجراءات التصحيحية.

9. مراجعة العقود واتفاقيات الخدمات:

إجراء مراجعات دورية لاتفاقيات مستوى الخدمات وإجراء التعديلات اللازمة عليها عند الحاجة.

الأدوار والمسؤوليات	
المسئولية	• المديرون التنفيذيون لنوع النشاط.
المسئولية	• مدير تقنية المعلومات.

• معايير بدء العملية:

1. النتائج المرجعية المتعلقة بتخصيص الموارد والقرارات وكفاءتها.
2. نتائج جودة الخدمة، بما في ذلك آراء العملاء.
3. نتائج عمليات مراجعة الجودة وتنفيذها.
4. التقييمات المستمدة من اتفاقيات مستوى الخدمة.



- **الأنشطة:**

1. إجراء مراجعة دورية لاتفاقيات مستوى الخدمات وفقا للشروط المتفق عليها لضمان فعاليتها وتحديثها وإجراء التغييرات اللازمة للمتطلبات أو الخدمات القائمة على تقنية المعلومات أو حزم الخدمات أو مراعاة خيارات مستوى الخدمة، اذا اقتضت الحاجة.

- **معايير الإنهاء :**

1. إجراء تحديثات على اتفاقيات مستوى الخدمة.



10. المراجع:

- إطار كوبيك 5 "التنظيم عملية حوكمة تقنية المعلومات".
- نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات ISO / IEC 20000.
- 6.1 إدارة مستوى الخدمة.
- الدليل الشامل "إيصل" الإصدار الثالث لعام 2011.
- تصميم الخدمة، 4.2 إدارة فهرس الخدمة
- تصميم الخدمات، 4.3 إدارة مستوى الخدمة.