



تعميم رقم (٧ / ٢٠٢٥م)

حول المعايير الإدارية للخدمات المدارة (الدعم الفني، البنى الأساسية، نظم المعلومات)

استناداً إلى اختصاصات وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات الصادرة بالمرسوم السلطاني رقم (٢٠٢٠/٩٠) المتعلقة بتنفيذ مشاريع البنية الأساسية لمجتمع عُمان الرقمي، والإشراف على تنفيذ مشاريع الاتصالات وتقنية المعلومات في جميع وحدات الجهاز الإداري للدولة وغيرها من الأشخاص الاعتبارية العامة، وما يرتبط بها من خدمات إلكترونية، قامت هذه الوزارة بإعداد وثيقة المعايير الإدارية للخدمات المدارة (الدعم الفني، البنى الأساسية، نظم المعلومات)، حيث تهدف لتعزيز جودة الخدمات المقدمة، وضمان توافقها مع أفضل الممارسات الدولية.

وعلى وحدات الجهاز الإداري للدولة التأكد من التزام مزودي خدمات تقنية المعلومات عند التعاقد معهم لتقديم خدمات البنى الأساسية، الدعم الفني، ونظم المعلومات بالمعايير التالية:

- يجب على مزودي خدمات تقنية المعلومات أن يكونوا مسجلين رسمياً لدى الجهات المختصة في سلطنة عُمان، ويجب أن يمتلكوا التراخيص اللازمة التي تسمح لهم بتقديم هذه الخدمات بشكل قانوني في سلطنة عُمان.
- يجب أن يتوفر لدى مزودي الخدمات خبرة عملية متقدمة في مجال نظم المعلومات، إدارة البنى الأساسية لتقنية المعلومات، وتقديم الدعم الفني على نطاق واسع، مع التركيز على توفير هذه الخدمات للوحدات الحكومية أو المؤسسات الكبرى والمتوسطة.
- توظيف كوادر مؤهلة وذات خبرة عالية في مجال الخدمات المدارة، مع ضرورة التزامهم بالقوانين والتشريعات المعمول بها داخل سلطنة عُمان.
- الالتزام بنسبة التعميين المطلوبة في الخدمات المدارة، وفقاً للتعاميم والتوجيهات والقرارات الرسمية الصادرة عن الوزارة أو الجهات المعنية.



- الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة التي تحدد أوقات الاستجابة، معايير جودة الأداء، وأوقات حل المشكلات ويجب أن تكون هذه الاتفاقيات موقعة من الأطراف المعنية وملزمة قانونياً.
- الالتزام بالمعايير الدولية المعتمدة في مجال إدارة خدمات تقنية المعلومات مثل (ISO 20000) و (ITIL)، لضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات.
- الالتزام بالحد الأدنى من المعايير الفنية للخدمات المدارة وفقاً للملحق رقم (١) المرفق بهذه الوثيقة.

ويرجى من جميع الجهات ذات العلاقة في سلطنة عُمان الأخذ بكافة المعايير الواردة في الوثيقة (المرفقة)، ولزيد من المعلومات يمكن التواصل مع المختصين في هذه الوزارة من خلال البريد الإلكتروني (governance@mtcit.gov.om) .

م. سعيد بن حمود بن سعيد المولي
وزير النقل والاتصالات وتقنية المعلومات



صدر في: ٩ رمضان ١٤٤٦هـ
الموافق: ٩ مارس ٢٠٢٥م
س (٢١٨٢)



المعايير الإدارية للخدمات المدارة (الدعم الفني ، البنى الأساسية، نظم المعلومات) فبراير ٢٠٢٥ م

الصفحة 1	تاريخ الإصدار فبراير ٢٠٢٥ م	النسخة 1	المعايير الإدارية للخدمات المدارة	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	--------------------------------	-------------	-----------------------------------	---



الفهرس

٣	١. مقدمة
٣	٢. التعاريف والمصطلحات
٤	٣. الأهداف
٤	٤. الغرض
٤	5. نطاق التطبيق
٤	٦. المعايير الإدارية
٥	7. إدارة الوثيقة
٦	8. الالتزام
٦	٩. مراجع ذات صلة

الصفحة 2	تاريخ الإصدار فبراير ٢٠٢٥ م	النسخة 1	المعايير الإدارية للخدمات المدارة	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	--------------------------------	-------------	-----------------------------------	---

١. مقدمة

تُحدد هذه الوثيقة المعايير الإدارية التي يتعين على وحدات الجهاز الإداري للدولة الالتزام بها عند التعاقد مع مزودي خدمات تقنية المعلومات لتقديم خدمات إدارة تشمل الدعم الفني، البنية الأساسية، ونظم المعلومات. تهدف هذه المعايير إلى تعزيز جودة الخدمات المقدمة، وضمان توافقها مع أفضل الممارسات الدولية، مع تعزيز كفاءة وفعالية إدارة تقنية المعلومات.

٢. التعاريف والمصطلحات

- **الوزارة:** وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
- **الوحدات:** المعرفة وفقاً للمرسوم السلطاني رقم ٢٠٢٠/٧٥ في شأن الجهاز الإداري للدولة.
- **الخدمات المدارة في تقنية المعلومات (Managed Services):** هي تقديم خدمات تقنية يتم فيه التعاقد مع طرف ثالث لتحمل المسؤولية الكاملة أو الجزئية لإدارة وصيانة البنية الأساسية لتقنية المعلومات والأنظمة المتعلقة بها. يهدف هذا النموذج إلى تحسين كفاءة العمليات التقنية وتقليل الأعباء التشغيلية على المؤسسات.
- **خدمات نظم المعلومات المدارة (Managed Information Systems Support Services):** العمليات التقنية والإدارية المقدمة لضمان إدارة مستدامة للبنية الأساسية التقنية والتطبيقات لتلبية احتياجات المؤسسة وأهدافها التشغيلية.
- **اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement - SLA):** وثيقة أو اتفاقية بين مزود الخدمة والعميل تحدد معايير الأداء وتوقعات الخدمة مثل الوقت المستغرق لحل المشكلات أو استجابة النظام.
- **خدمات الدعم الفني في تقنية المعلومات:** هي مجموعة من الأنشطة المتكاملة التي تهدف إلى توفير المساعدة والتوجيه للمستخدمين والمؤسسات في إدارة وصيانة تقنية المعلومات وتشمل هذه الخدمات الدعم والإصلاح، وتوفير التدريب، وضمان استمرارية التشغيل، وإدارة الأمان، والتعامل مع التهديدات الأمنية والنسخ الاحتياطي واستعادة البيانات.
- **البنية الأساسية لتقنية المعلومات (IT Infrastructure):** مجموعة من المكونات المادية والبرمجيات والشبكات التي تشكل الأساس لتشغيل وإدارة بيئة تقنية المعلومات.
- **استمرارية الأعمال (Business Continuity):** مجموعة من الخطط والإجراءات التي تضمن استمرارية العمليات الحيوية للشركة في حالة حدوث أي تعطيل مفاجئ أو كارثة.

الصفحة 3	تاريخ الإصدار فبراير ٢٠٢٥م	النسخة 1	المعايير الإدارية للخدمات المدارة	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	-------------------------------	-------------	-----------------------------------	---



٣. الأهداف

تهدف هذه الوثيقة لتحقيق جملة من الأهداف منها:

- تحسين كفاءة العمليات التقنية داخل وحدات الجهاز الإداري للدولة.
- تقليل المخاطر التشغيلية والأمنية من خلال التعاقد مع مزودي خدمات ذوي كفاءة عالية.
- ضمان استمرارية الأعمال وتحقيق أهداف الوحدة الاستراتيجية.
- تعزيز الامتثال للمعايير الوطنية والدولية في إدارة الخدمات التقنية.
- تحسين تجربة المستفيدين من خلال خدمات تقنية ذات جودة عالية.

٤. الغرض

تحديد المعايير الإدارية التي يجب على وحدات الجهاز الإداري للدولة، التأكد من التزام مزودي خدمات تقنية المعلومات بها، عند التعاقد لتقديم خدمات البنى الأساسية، الدعم الفني، ونظم المعلومات.

٥. نطاق التطبيق

ينطبق هذا الإطار على جميع وحدات الجهاز الإداري للدولة في سلطنة عُمان التي تخطط للتعاقد مع مزودي خدمات تقنية المعلومات لتوفير خدمات مدارة تشمل:

- خدمات الدعم الفني.
- خدمات البنية الأساسية.
- خدمات نظم المعلومات.

٦. المعايير الإدارية

عند التعاقد للحصول على خدمات البنى الأساسية، الدعم الفني، ونظم المعلومات يجب على الجهات الحكومية التأكد من التزام مزودي تلك الخدمات بالمعايير الإدارية التالية:

- **التسجيل والتراخيص:** يتعين على مزودي الخدمات بأن يكون مؤسسة مسجلة رسميًا ولديها التراخيص اللازمة لتقديم خدماتها في سلطنة عمان.
- **الامتثال للقوانين:** يجب الالتزام بكافة القوانين واللوائح المحلية ذات الصلة بتقديم خدمات تقنية المعلومات الصادرة عن الوزارة وغيرها من الجهات المعنية ذات العلاقة في سلطنة عمان.
- **هيكل تنظيمي واضح:** اعتماد هيكل تنظيمي واضح يحدد الأدوار والمسؤوليات لكل فريق بشكل دقيق، مع وجود نقاط اتصال محددة لتسهيل التواصل الداخلي، وتوفير مخطط تنظيمي يوضح تسلسل القيادة والوظائف داخل المؤسسة.

الصفحة 4	تاريخ الإصدار فبراير ٢٠٢٥ م	النسخة 1	المعايير الإدارية للخدمات المدارة	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	--------------------------------	-------------	-----------------------------------	---

- **الخبرة والكفاءة:** خبرة عملية في نظم المعلومات وفي إدارة البنى الأساسية لتقنية المعلومات وتقديم الدعم الفني على نطاق واسع، خاصة للوحدات الحكومية أو المؤسسات المتوسطة والكبرى.
- **توظيف الكوادر المؤهلة:** توظيف كوادر مؤهلة وذوي خبرة في مجال الخدمات المدارة، مع الالتزام بالقوانين والتشريعات داخل سلطنة عمان.
- **برامج تدريب مستمرة:** توفير برامج تدريب مستمرة لتعزيز مهارات الموظفين ومعرفتهم بالتقنيات الحديثة، ورفع كفاءتهم في خدمات تقنية المعلومات وتوفير الآليات اللازمة لنقل المعرفة.
- **التعميم:** الالتزام بنسبة التعميم في الخدمات المدارة حسب التعاميم والتوجيهات والقرارات الصادرة عن الوزارة والجهات المعنية ذات العلاقة.
- **اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA):** الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة مثل أوقات الاستجابة وحل المشكلات، ومقاييس الأداء ومعايير الجودة.
- **خطط استمرارية الأعمال:** وضع خطط شاملة لاستمرارية الأعمال تشمل استجابة الطوارئ وتحليل المخاطر.
- **مراقبة الأداء:** الالتزام بمراقبة الأداء بشكل مستمر وتقديم تقارير شهرية عن أداء الأنظمة والخدمات لتحسين جودة الخدمة.
- **خطة تحسين مستمر:** تطبيق منهجيات التحسين المستمر لضمان مواكبة التقنية والاحتياجات المتغيرة لوحدات الجهاز الإداري للدولة.
- **تطوير الوثائق والإجراءات:** ضمان أن جميع العمليات والإجراءات موثقة بشكل جيد، مع توفير تحديثات دورية لضمان دقتها وملاءمتها.
- **الامتثال للمعايير الدولية:** الالتزام بالمعايير الدولية في إدارة الخدمات مثل (ISO 20000) و (ITIL)، لضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة والاحترافية.
- **الالتزام بالحد الأدنى من المعايير الفنية لخدمات التقنية المدارة وفقا للملحق رقم (١).**

٧. إدارة الوثيقة

١. تعود ملكية هذه الوثيقة إلى وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات وستخضع للمراجعة كلما اقتضت الحاجة ذلك.
٢. تدخل الوثيقة حيز التطبيق من تاريخ اعتمادها وتعميمها من وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات.

الصفحة 5	تاريخ الإصدار فبراير ٢٠٢٥م	النسخة 1	المعايير الإدارية للخدمات المدارة	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	-------------------------------	-------------	-----------------------------------	---

٨. الالتزام

١. تتولى وزارة النقل والاتصالات وتقنية تقنية المعلومات مراقبة التزام وحدات الجهاز الإداري للدولة بالمعايير وعرض نتائج التقيد والالتزام على مجلس الوزراء.

٩. مراجع ذات صلة

- برنامج اعتماد الشركات (دائرة الالتزام)
- المعيار الدولي ISO/IEC 20000-1
- اطار مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ITIL 4 Foundation
- اطار حوكمة وإدارة تقنية المعلومات COBIT 2019
- معيار تطوير وإدارة البنى الأساسية للأنظمة TOGAF

الملحق (١) : المعايير الفنية للخدمات التقنية المدارة (الدعم الفني ، البنى الأساسية ، نظم المعلومات)

١٠. التعاريف والمصطلحات

- **مركز عمليات الشبكة (Network Operations Center - NOC) :** موقع مركزي تتم فيه مراقبة وإدارة شبكات الكمبيوتر والبنية الأساسية، ويتم التعامل مع التنبيهات الخاصة بأداء الشبكة والأعطال.
- **الدعم الفني (Technical Support) :** توفير المساعدة الفنية للعملاء أو المستخدمين لحل مشاكلهم المتعلقة بالبرمجيات أو الأجهزة أو الشبكات.
- **الأمن السيبراني (Cybersecurity) :** الممارسات التي تُستخدم لحماية الأنظمة والشبكات والبيانات من الهجمات السيبرانية أو الوصول غير المصرح به.
- **مراقبة أداء الشبكات (Network Monitoring) :** عملية مراقبة مستمرة للشبكة للتأكد من أداء الشبكة وتحديد أي مشكلات قد تؤثر على الخدمة، مع تقديم التنبيهات عند حدوث خلل.
- **إدارة الحوادث (Incident Management) :** عملية استعادة الخدمة إلى وضعها الطبيعي بأسرع وقت ممكن بعد حدوث خلل، بهدف تقليل الأثر السلبي على الأعمال.

المعايير الفنية:

مجموعة من المعايير التي تركز على إدارة وتشغيل وصيانة المكونات الأساسية لتقنية المعلومات في الوحدات الحكومية لخدمات البنى الأساسية، الدعم الفني ونظم المعلومات.

الصفحة 6	تاريخ الإصدار فبراير ٢٠٢٥م	النسخة 1	المعايير الإدارية للخدمات المدارة	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	-------------------------------	-------------	-----------------------------------	---



الهدف: توفير معايير تقنية موثوقة تعزز استمرارية العمل، ويزيد من كفاءة الأداء، ويضمن الأمان والتوافق مع أفضل الممارسات لتحقيق قيمة مضافة للمؤسسة والمستفيدين.

على الجهات التأكد عند التعاقد مع مزودي الخدمات المدارة التزامهم بتحقيق المعايير الفنية التالية كحد أدنى:

١. مراقبة وإدارة الخدمات المدارة:

- **المراقبة الاستباقية (Proactive Monitoring):** تنفيذ مراقبة مستمرة لاي من الخدمات المدارة لتتبع الأداء ووقت التشغيل والتهديدات الأمنية، واستخدام أدوات المراقبة المستمرة للكشف المبكر عن المشكلات المتعلقة بالبنية الأساسية أو التطبيقات لتجنب الأعطال.
- **التنبيهات الآلية (System-Generated Alerts):** يجب أن تتضمن الأنظمة الآلية تنبيهات لإخطار الموظفين المختصين بالمشكلات المتعلقة بالبنية الأساسية والدعم الفني ونظم المعلومات، بما في ذلك حوادث تدهور الأداء.

٢. توافر النظام ووقت التشغيل:

- **آليات الحفظ والاسترداد (Backup and Recovery Mechanisms):** التأكد من أن الأنظمة تحتوي على آليات حفظ واسترداد مدمجة لاستمرارية الأعمال.
- **التوافر العالي (High Availability):** يجب أن تتوافق البنية الأساسية للوحدة مع معايير التوافر العالي، بهدف تحقيق وقت تشغيل لا يقل عن ٩٩.٩٩%.
- تنفيذ خطط الصيانة الوقائية والدورية للأنظمة بما يتماشى مع متطلبات الأمان والتشغيل.
- مراقبة أداء الأنظمة وتقديم تقارير دورية تشمل وقت الاستجابة، ووقت تشغيل النظام، والأمان.

٣. الأمان والامتثال:

- **التحكم في الوصول (Access Control):** يجب تنفيذ التحكم في الوصول على أساس الأدوار والمسؤوليات، والمصادقة المتعددة العوامل (MFA- Multi Factor Authentication)، مع إجراء تدقيقات منتظمة لامتيازات الوصول.
- **البروتوكولات الأمنية (Security Protocols):** يجب على المزودين تنفيذ البروتوكولات الأمنية بما في ذلك جدران الحماية، وأنظمة الكشف عن التسلل (IDS)، والشبكات الافتراضية الخاصة (VPN) للوصول عن بُعد.
- **التوافق مع معايير الأمن الدولية (Compliance with International Security Standards):** اتباع معايير الأمن السيبراني مثل ISO 27001 كحد أدنى لضمان حماية الأصول الرقمية والبيانات.
- **إدارة وتقييم الثغرات الأمنية (Vulnerability Management and Assessment):** تنفيذ تقييمات دورية واختبارات اختراق لتحديد ومعالجة الثغرات الأمنية المحتملة في البنى الأساسية.
- **تطبيق سياسات أمنية صارمة (Enforcement of Strict Security Policies):** تشمل التحكم بالوصول، التشغيل، وحماية البيانات، والالتزام بمعايير الأمن السيبراني الصادرة عن الوزارة والجهات ذات العلاقة.

الصفحة 7	تاريخ الإصدار فبراير ٢٠٢٥م	النسخة 1	المعايير الإدارية للخدمات المدارة	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	-------------------------------	-------------	-----------------------------------	---

٤. إدارة الحوادث:

- الاستجابة للحوادث (Incident Response): توفير فريق متاح على مدار الساعة للاستجابة للحوادث مع وجود عملية استجابة متكاملة، بما في ذلك الكشف عن الحادث والإبلاغ عنه وتصعيده وآليات حله.
- تحليل الأسباب الجذرية (Root Cause Analysis): تقديم حلول دائمة للحوادث المتكررة من خلال تحليل الأسباب الجذرية ووضع تدابير لمنع تكرارها.

٥. إدارة الشبكة:

- مراقبة أداء الشبكة (Network Performance Monitoring): يجب على المزودين مراقبة مؤشرات أداء الشبكة، ووقت الاستجابة.
- توازن الأحمال (load balancing): يجب على المزودين استخدام موازنات الأحمال (load balancer) لتوزيع حركة مرور الشبكة وتجنب تحميل الأنظمة الحرجة بشكل زائد.

٦. إدارة الإعدادات والتغييرات:

- إدارة الإعدادات (Configuration Management): يتعين استخدام أدوات إدارة الإعدادات لضمان تكامل الأنظمة وأتمتة الخدمات والتحديثات.
- إدارة التغييرات (Change Management): اتباع عملية إدارة التغيير الرسمية، مما يضمن مراجعة واعتماد وتوثيق التغييرات في البنية الأساسية.
- التحكم في الإصدارات (Release Management): يجب استخدام نظام للتحكم في الإصدارات لتتبع الإعدادات والتغييرات في النظام.

٧. الأتمتة والتنسيق:

- الأتمتة (Automation): يجب على المزودين استخدام أدوات الأتمتة لتوفير مكونات البنية الأساسية وتقليل التدخل اليدوي.
- الأنظمة ذاتية الإصلاح (Self-Repairing Systems): يجب أن تكون الأنظمة قادرة على اكتشاف المشكلات الشائعة وحلها تلقائياً.
- أدوات التنسيق (Orchestration Tools): يجب على المزودين استخدام أدوات التنسيق مثل (Kubernetes) و (Docker) لإدارة سير العمل المعقد والبيئات الموزعة.
- العمل على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة المستخدم واستباق الأعطال.

الصفحة 8	تاريخ الإصدار فبراير ٢٠٢٥ م	النسخة 1	المعيار الإداري للخدمات المدارة	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	--------------------------------	-------------	---------------------------------	---

٨. إدارة اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) :

- **مراقبة اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement Monitoring):** تتبع مؤشرات أداء الخدمة مثل أوقات الاستجابة ووقت التشغيل وحل القضايا وفقًا لاتفاقيات مستوى الخدمة المتفق عليها.
- **معالجة اختراقات اتفاقية مستوى الخدمة (SLA Breach Management):** وجود إجراءات محددة مسبقًا لمعالجة وحل اختراقات اتفاقية مستوى الخدمة.
- **التقارير والشفافية (Reporting and Transparency):** تقديم تقارير منتظمة للمستفيد توضح أداء البنية الأساسية، الدعم الفني ونظم المعلومات والحوادث وتحقيقات اتفاقيات مستوى الخدمة.

٩. خدمات الدعم (في الموقع وعن بُعد) :

- **الدعم في الموقع (On-Site Support):** بتقديم دعم في الموقع لخدمات البنية الأساسية، الدعم الفني ونظم المعلومات خاصة عند التعامل مع أعطال كبيرة، مع تحديد مسارات تصعيد واضحة وتوافرية.
- **الدعم عن بُعد (Remote Support):** تقديم دعم عن بُعد للحوادث أو المشاكل الروتينية والأقل أهمية، مع ضمان التوافر خلال ساعات غير العمل.
- **أدوات الدعم الذاتي (Self-Service Tools):** تزويد المستفيد بأدوات دعم ذاتي، مثل بوابات الخدمة الذاتية التي تتيح لهم الوصول إلى الحلول بسرعة.

١٠. مركز عمليات الشبكة (NOC) :

- **مراقبة ٧/٢٤ (24/7 Monitoring):** يجب أن يعمل مركز عمليات الشبكة على مدار الساعة، مع موظفين متاحين لمراقبة الأنظمة وكشف المشكلات في الوقت الحقيقي.
- **الإبلاغ عن الحوادث (Incident Reporting):** يجب أن يكون لدى المركز إجراءات محددة للإبلاغ عن الحوادث إلى الفرق المعنية وفقًا لمستويات الخدمة المتفق عليها.
- **مركز الخدمة (Service Desk):** وجود نظام مركز خدمة متوافق مع ممارسات ITIL للتعامل مع الحوادث وطلبات الخدمة والتغييرات.
- **قاعدة حلول المعرفة (Knowledge Base):** الحفاظ على قاعدة معرفة شاملة للمساعدة في استكشاف الأخطاء وإصلاحها وحل المشكلات المتكررة.

١١. التكامل والتوافق:

- ضمان التكامل السلس بين المنصات الرقمية الوطنية والأنظمة الأخرى.
- القدرة على التعامل مع واجهات برمجية (APIs) معقدة وضمان أمانها.

الصفحة 9	تاريخ الإصدار فبراير ٢٠٢٥ م	النسخة 1	المعايير الإدارية للخدمات المدارة	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	--------------------------------	-------------	-----------------------------------	---