

سياسة إدارة التغيير في أنظمة تقنية المعلومات

الملكية / مسؤولية السياسة: مركز تقنية المعلومات

تاريخ السريان: ٢٤ فبراير ٢٠٢٥ م

٣	تعريف عامة	1
٤	هدف السياسة	2
٤	نطاق السياسة	3
٤	بيان السياسة	4
٥	المسؤوليات والأدوار	5
٥	الإجراءات المتبعة في السياسة	6
٧	الضوابط	7
٨	اللجنة الاستشارية للتغيير (CAB) CHANGE ADVISORY BOARD	8
٩	جهة الاتصال والمعلومات	9

المسمى:	سياسة إدارة التغيير في أنظمة تقنية المعلومات
وصف السياسة:	تتضمن هذه السياسة وضع إطار عمل منظم لإدارة وتنفيذ عمليات التغيير في أنظمة تقنية المعلومات بالجامعة، مع ضمان تقليل المخاطر والحفاظ على استمرارية العمليات الأكاديمية والإدارية.
نطاق السياسة:	☐ أكاديمي ☒ إداري ☐ بحثي ☐ طلابي ☐ عام
حالة السياسة:	☒ سياسة جديدة ☐ التعديل على سياسة قائمة
جهة الاعتماد:	مجلس جامعة البحرين
الملكية / مسؤولية السياسة:	مركز تقنية المعلومات
تاريخ الاعتماد:	٢٤ فبراير ٢٠٢٥ م
تاريخ السريان:	٢٤ فبراير ٢٠٢٥ م
تاريخ الموافقة على آخر مراجعة:	٢٤ فبراير ٢٠٢٥ م
تاريخ المراجعة القادمة:	فبراير ٢٠٣٠ م
رقم قرار مجلس الجامعة وتاريخه:	٢٠٢٥/١/٩٥ - ٢٤ فبراير ٢٠٢٥ م
رقم نسخة الوثيقة:	UOB-DIE-PO-010
الوثائق ذات الصلة:	<u>مرسوم رقم (٦٩) لسنة ٢٠١٥ بإنشاء هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية</u> وتعديلاته، قرار تشكيل لجنة حوكمة تقنية المعلومات بالجامعة

الجهات المعنية بالسياسة

- | | |
|---|--|
| ☐ أعضاء هيئة التدريس. | ☐ رئيس الجامعة. |
| ☒ الموظفون الإداريون. | ☐ نواب رئيس الجامعة. |
| ☐ الطلبة. | ☐ المستشار القانوني. |
| ☐ جميع منتسبي الجامعة. | ☒ العمداء. |
| | ☒ المدرء. |

١ تعاريف عامة

- النظام: مجموعة من البرمجيات، والبيانات، والإجراءات، والأجهزة التي تعمل معًا لتقديم خدمة أو وظيفة محددة، مثل نظام إدارة معلومات الطالب ونظام إدارة المراسلات ونظام إدارة التعلم الإلكتروني.
- التغيير: أي تعديل أو إضافة أو حذف في الأنظمة قد يؤثر على العمليات الأكاديمية أو الإدارية أو المستخدمين.
- طلب التغيير: وثيقة رسمية تُقدَّم لاقتراح تغيير محدد، تتضمن تفاصيله ومبرراته وتحليل تأثيره (Change Request (CR.
- تغييرات الأنظمة الرئيسية: التغييرات المتعلقة بالأنظمة التقنية الحيوية التي تعتمد عليها العمليات الأكاديمية والإدارية الأساسية في الجامعة.
- تغييرات الأنظمة الأخرى: التغييرات المتعلقة بالأنظمة والبنية التحتية التقنية التي تدعم العمليات الأكاديمية والإدارية في الجامعة وتشمل أنظمة الشبكات والبنية التحتية وأنظمة الأمن السيبراني والأنظمة غير الرئيسية المستخدمة بالجامعة.

لجنة إشرافية يشكلها رئيس الجامعة، مسؤولة عن حوكمة كل ما يخص
لجنة حوكمة تقنية المعلومات: تقنية المعلومات ومراجعة واعتماد طلبات التغيير المتعلقة بالأنظمة الرئيسية
الحيوية في الجامعة.

لجنة متخصصة من مركز تقنية المعلومات مسؤولة عن مراجعة واعتماد
اللجنة الاستشارية للتغيير: التغييرات المتعلقة بالأنظمة الأخرى التي لا تتطلب اعتماد لجنة حوكمة تقنية
المعلومات (CAB) Change Advisor Board.

عملية اختبار التغييرات المطلوبة على البيئة التجريبية من قبل صاحب
اختبار قبول المستخدم: الطلب لضمان دقة التنفيذ حسب المطلوب User Acceptance Testing
(UAT).

خطة التراجع: إجراءات محددة لاستعادة الأنظمة إلى حالتها السابقة في حال فشل التغيير.

٢ هدف السياسة

توفير إطار عمل منظم لإدارة التغييرات في أنظمة تقنية المعلومات بالجامعة؛ لضمان التخطيط السليم، وتقليل
المخاطر المحتملة، وتحسين جودة الخدمات.

٣ نطاق السياسة

تنطبق هذه السياسة على جميع التغييرات التي تؤثر على أنظمة وخدمات تقنية المعلومات بالجامعة، ويشمل
ذلك المستخدمين النهائيين، والموردين الخارجيين.

٤ بيان السياسة

تُصنف التغييرات في أنظمة تقنية المعلومات إلى ثلاث فئات رئيسية بناءً على مستوى المخاطر والأهمية:

١. تغيير قياسي (Standard Change): تغييرات روتينية ومنخفضة المخاطر، مثل التحديثات الدورية أو

الإصلاحات البسيطة التي لا تؤثر على العمليات الأساسية.

٢. تغيير عادي (Normal Change): تغييرات تتطلب تقييماً وموافقة قبل التنفيذ من قبل جهة الاعتماد

حسب نوع التغيير والأنظمة ذات العلاقة، مثل ترقية نظام أو إضافة ميزة جديدة.

٣. تغيير طارئ (Emergency Change): تغييرات عاجلة تُنفَّذ لمعالجة مشكلات طارئة أو منع انقطاع

الخدمات، وتتطلب موافقة سريعة من مدير مركز تقنية المعلومات.

٥ المسؤوليات والأدوار

١. مقدم التغيير: مسؤول عن إعداد وتقديم طلب التغيير بكافة تفاصيله.

٢. لجنة حوكمة تقنية المعلومات: مسؤولة عن مراجعة واعتماد طلبات التغيير المتعلقة بالأنظمة الرئيسية.

٣. اللجنة الاستشارية للتغيير: مسؤولة عن مراجعة واعتماد طلبات التغيير المتعلقة بالأنظمة غير الرئيسية.

٤. موظفو مركز تقنية المعلومات: مسؤولون عن تنفيذ التغييرات المعتمدة ومتابعة نتائجها.

٥. الجهة التي يتبعها صاحب الطلب: مسؤولة عن اعتماد المتطلبات وتجربة النظام بالتغييرات المطلوبة وعمل

إختبار قبول المستخدم (CAB) واعتمادها قبل إطلاقها على البيئة الفعلية.

٦ الإجراءات المتبعة في السياسة

٦,١ مرحلة تقديم طلب التغيير:

١. يقوم صاحب طلب التغيير بتقديم الطلب عبر النموذج المخصص على النظام الإلكتروني المعتمد للطلبات

ويتضمن الطلب (وصف تفصيلي للتغيير المقترح – الأسباب والمبررات – التأثيرات المتوقعة على الأنظمة

والمستخدمين – الجدول الزمني المقترح للتنفيذ).

٦,٢ مرحلة مراجعة الطلب:

١. يراجع رئيس الشعبة المعني بمركز تقنية المعلومات طلب التغيير لاستيفاء بيانات النموذج المخصص لذلك، ثم يتم تصنيف الطلب الى طلبات تغيير رئيسية متعلقة بالأنظمة الرئيسية وتحتاج الى مراجعة واعتماد لجنة حوكمة تقنية المعلومات أو طلبات تغيير عادية خاصة باللجنة الاستشارية للتغيير.
٢. تُراجع لجنة حوكمة تقنية المعلومات الطلبات المتعلقة بالأنظمة الرئيسية وتقييم التأثير والمخاطر.
٣. تُراجع اللجنة الاستشارية للتغيير (CAB) الطلبات الأخرى وتقييم التأثير والمخاطر.

٦,٣ مرحلة اعتماد الطلب:

١. بعد المراجعة، يتم اعتماد أو رفض الطلب أو التعديل مع توضيح الأسباب.
٢. في حال الاعتماد، يتم تحديد الجدول الزمني للتنفيذ بناء على أولوية التغيير.

٦,٤ مرحلة تنفيذ التغيير:

١. يتم تنفيذ التغيير وفقاً للخطة المعتمدة، مع إبلاغ جميع المستخدمين المتأثرين قبل التنفيذ بوقت كافٍ.
٢. الاختبارات:

- أ- يقوم فريق تقنية المعلومات بإجراء الاختبارات الفنية في البيئة التجريبية.
- ب- تقوم جهة صاحب الطلب بإجراء اختبار قبول المستخدم (UAT) للتأكد من دقة التنفيذ.

٦,٥ مرحلة التطبيق على البيئة الفعلية:

بعد اجتياز جميع الاختبارات، يتم تطبيق التغيير على البيئة الفعلية.

٦,٦ مرحلة خطة التراجع:

في حالة حدوث مشكلات غير متوقعة، يتم تنفيذ خطة التراجع لاستعادة النظام إلى حالته السابقة.

٦,٧ مرحلة التوثيق والمتابعة:

١. يتم توثيق جميع مراحل التغيير، بما في ذلك النتائج وأي مشكلات تمت مواجهتها.
٢. تُجرى مراجعة بعد التنفيذ لتقييم نجاح التغيير واستخلاص الدروس المستفادة.

٧ الضوابط

يراعى عند طلب التغيير في أنظمة تقنية المعلومات وتنفيذه الضوابط التالية:

أ. استقلالية الطلبات:

يجب أن يكون كل طلب تغيير مستقلاً بذاته، ولا يُسمح بدمج أكثر من طلب في طلب واحد. يُعتبر كل تغيير مقترح كياناً منفصلاً يتطلب تقييماً وموافقة خاصة.

ب. تعديل المتطلبات:

يُسمح لصاحب الطلب بتعديل المتطلبات أثناء مرحلة التحليل فقط، شريطة ألا تكون المتطلبات قد تم اعتمادها رسمياً، وبعد اعتماد المتطلبات، لا يُسمح بإجراء أي تعديلات أو إضافات إلا من خلال طلب جديد.

ت. اختبار النظام:

يقوم مركز تقنية المعلومات بإجراء اختبارات النظام وفقاً للمتطلبات المعتمدة، بينما تلتزم الجهة التي يتبعها صاحب الطلب بإجراء اختبار قبول المستخدم (UAT) للتأكد من أن التغيير يلبي احتياجاتها.

ث. إغلاق الطلبات غير المكتملة:

يحق للمركز إغلاق الطلبات التي لم يتم الرد عليها أو اختبارها خلال شهر من تاريخ إبلاغ صاحب الطلب. في حالة الإغلاق، لا يُسمح بإعادة فتح الطلب نفسه، ولكن يمكن تقديم طلب جديد مع الإشارة إلى الطلب السابق.

ج. إدارة الطاقة الاستيعابية:

تحدد لجنة حوكمة تقنية المعلومات الطاقة الاستيعابية السنوية لتنفيذ الطلبات والمشاريع، مع تخصيص ما لا يزيد عن ٧٠٪ من هذه الطاقة لطلبات التغيير. يتم توزيع الطلبات بناءً على الأولوية والتأثير.

ح. تنفيذ التغييرات القياسية:

يتم تنفيذ التغييرات القياسية (الروتينية ومنخفضة المخاطر) بشكل تلقائي دون الحاجة إلى موافقة إضافية، مع ضمان توثيقها ومتابعتها.

خ. التغييرات الطارئة:

يتم تنفيذ التغييرات الطارئة بعد موافقة مدير مركز تقنية المعلومات مباشرة، مع إبلاغ الجهات ذات العلاقة فوراً. وتُجرى مراجعة لاحقة لتقييم التغيير وتوثيق الإجراءات.

٨ اللجنة الاستشارية للتغيير (CAB) Change Advisory Board

١. تشكيل اللجنة

تشكل اللجنة الاستشارية للتغيير من مدير مركز تقنية المعلومات برئاسته وعضويه موظفين مختارين من مركز تقنية المعلومات على أن تضم رؤساء الشعب بالمركز وأخصائي نظام المساعدة Helpdesk.

٢. مهام اللجنة

١. استلام ومراجعة طلبات التغيير

٢. تقييم المخاطر والتأثيرات

٣. اتخاذ القرارات بالاعتماد او الرفض أو التعديل

٤. جدولة التغييرات.

٥. التواصل مع أصحاب المصلحة.

٦. توثيق القرارات والإجراءات.

٩ جهة الاتصال والمعلومات

لتقديم مزيد من المساعدة حول تطبيق هذا الإجراء، بالإمكان توجيه الأسئلة ذات الصلة إلى مكتب مدير مركز تقنية المعلومات:

البريد الإلكتروني: itdirector@uob.edu.bh

رقم الهاتف: ١٧٤٣٨٨٥٥ - 17438164