

سياسة إدارة العمليات

تعتمد إدارة العمليات في عمادة التقنية والتعلم الإلكتروني في أعمالها وسياساتها على الأهداف الاستراتيجية التالية:

❖ مراقبة مستوى الخدمة وتوفرها وعمل الاحتياطات اللازمة لعدم توقفها وفق المهام التالية:

- إدارة التغيير لبيئة التشغيل التقنية .
- إدارة الحوادث في البيئة التقنية .
- إدارة المشاكل التقنية .
- مراقبة عمليات التحقق للأشياء التقنية .
- مراقبة مستوى الخدمة .
- توثيق الربط بين الأنظمة داخلياً وخارجياً.
- مسؤول اتفاقية مستوى الخدمة.
- دراسة كراسات المواصفات والشروط للمشاريع الجديدة تشغيلياً والتعديل عليها.
- اعتماد كراسات المواصفات والشروط للمشاريع الجديدة تشغيلياً.
- متابعة المشاريع الجديدة تشغيلياً من بعد مرحلة الاعتماد حتى مرحلة التشغيل.
- إطلاق مشروع/خدمة جديدة معتمدة لبيئة التشغيلية الفعلية .
- تصعيد المشاكل التقنية للمشاريع التشغيلية داخلياً.

سياسة إدارة العمليات

- التوثيق والتقارير .
- إدارة الدخول إلى مركز البيانات والمركز البديل .
- إدارة موارد العمادة (أجهزة حاسب طرفية - خوادم - غرفة البيانات) .
- إدارة وتشغيل الأنظمة الخاصة بإدارة التشغيل التقني .
- إدارة التغيير **Change Management** لبيئة التشغيل .
- إدارة الحوادث **Incident Management** .
- إدارة المشاكل **Problem Management** .
- مراقبة **operations manager vrealize** .
- مراقبة مستوى الخدمة .
- توثيق الربط بين الأنظمة داخلياً .
- توثيق الربط بين الأنظمة مع جهة خارجية .
- مسؤول اتفاقية مستوى الخدمة **SLA** .

سياسة إدارة العمليات

❖ تنفيذ خطط وأنشطة استمرارية الأعمال في العمادة والإشراف على تنفيذ خطط وإجراءات

الطوارئ وتحسينها وفق المهام التالية :

- دراسة وتحليل وتحديد العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في الجهة وتنفيذ عملياتها الأساسية واستمرار أعمالها واستخلاص النتائج وتزويدها لإدارة العمادة.
- الإشراف على تنفيذ خطط وإجراءات الطوارئ وتحسينها، وتقديم الدعم لوحدة العمادة فيما يخص استمرارية الأعمال.
- التنسيق مع أصحاب المصلحة ، والتواصل مع الجهات للتنسيق فيما يخص استمرارية أعمال التقنية.
- تخطيط اختبارات خطط الطوارئ، وتنفيذها واستخلاص النتائج منها، وتقييم أداء استمرارية الأعمال بعد حدوث أي عراقيل وانقطاعات حقيقية في العمل، والتحقق في حالة العجز وإعداد التقارير، وتحديث الإجراءات والخطط .
- نشر الخطط والإجراءات في العمادة، وتدريب الموظفين المسؤولين عن استمرارية الأعمال ودعمهم، ومراقبة أدائهم.
- إصدار خطط التعافي من الكوارث واستمرارية العمليات لأنظمة وتطبيقات و شبكة الجامعة وبيئتها التقنية.
- ضمان تطبيق الاختبار قبل إدخال النظام في بيئة الإنتاج للأنظمة التي قيد التطوير أو تركيب المكونات التقنية الجديدة.

مدير إدارة العمليات

حازم بن عبدالعزيز بن عثمان سندي