



دليل تقنية المعلومات

جمعية إرادة للتوحد بحضر الباطن

TISM - ERADA

## الأهداف:

- دعم سرعة التنفيذ للمهام بطريقة موثقة وقابلة للتوسع والتطوير
- تحديد الإجراءات المتبعة لتشغيل وصيانة ومتابعة أداء الشبكة المحلية وأجهزة الكمبيوتر ومحقاتها وهندستها وتطويرها بتوفير الدعم الفني لها من قطع الغيار والبرامج التابعة لها حسب احتياج إدارات الجمعية وكذلك متابعة أداء شبكة الانترنت وصيانتها ، وتوفير افضل البرامج وتدريب الموظفين على استخدامها وذلك لتلبية احتياجات الجمعية ومواكبة التطورات في هذا المجال
- العمل على الالتزام بالقواعد والنظم المرجعية في تقنية المعلومات
- توفير خدمات تركز على خدمة أصحاب المصلحة في الجمعية
- تمكين العاملين في الجمعية وتطوير القدرات على الاستخدام المشترك لكافة العمليات والإجراءات والبيانات
- تحديد الإجراءات المتبعة لتشغيل وصيانة ومتابعة أداء الشبكة المحلية وأجهزة الكمبيوتر ومحقاتها وهندستها وتطويرها بتوفير الدعم الفني لها من قطع الغيار والبرامج التابعة لها حسب احتياج إدارات الجمعية
- البحث في الاحتياجات التقنية للجمعية والبحث عن افضل التقنيات والخدمات الإلكترونية والعمل على توظيفها بالطريقة الأفضل
- تحديد توجه استراتيجي لإدارة تقنية المعلومات بما يتوافق مع استراتيجية الجمعية
- ترتيب وإعداد أولويات تنفيذ مبادرات ومشاريع تقنية المعلومات المزمع تنفيذها في المستقبل

## السياسات :

- تحدد الخطط التشغيلية لتقنية المعلومات كيفية مساهمة إدارة تقنية المعلومات في تحقيق الأهداف الاستراتيجية
- تحدد الخطط التشغيلية لتقنية المعلومات كيفية تقديم الدعم الفني للجمعية في متطلبات الأهداف الاستراتيجية

- تتضمن الخطط التشغيلية مشاريع لتحقيق أهداف إدارة تقنية المعلومات وتحدد المسؤوليات والتوقعات من حيث الأداء والتنفيذ والنتائج بشكل واضح
- يُعاد النظر في الخطط التشغيلية لتقنية المعلومات بشكل دوري لضمان تحديد ومعالجة المتطلبات الجديدة لتقنية المعلومات والأنظمة اللازمة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية

## مهام إدارة تقنية المعلومات :

- 1 . إعداد الخطة التشغيلية والبرامج التطويرية للإدارة.
- 2 . تدريب الموظفين المستجدين والمنتقلين على استخدام البوابة الالكترونية.
- 3 . تدريب الطلاب والطالبات على البوابة الالكترونية.
- 4 . اقتراح الشروط والمواصفات الفنية للحسابات الآلية وأنظمتها وبرمجتها وتجهيزاتها التقنية التي تحتاجها الإدارات والأقسام والمعامل التابعة للجمعية
- 5 . الإشراف على تصميم وتطوير النظام الإلكتروني ( موقع الجمعية – البوابة الالكترونية ) ومتابعة تدقيق محتوياتها.
- 6 . توفير خدمة الأنترنت لجميع أجهزة الحاسب الآلي بالجمعية والاجتماعات المرئية والبريد الإلكتروني للإدارات.
- 7 . التأكد من فاعلية النسخ الاحتياطي لبيانات الجمعية داخل نطاق الجمعية وخارجها بما يحافظ على سلامتها بشكل دوري.
- 8 . تحديث وصيانة أجهزة المعامل والموظفين.
- 9 . معالجة المشاكل التقنية للبوابة الالكترونية
- 10 . تقديم الدعم الفني للنظام الإلكتروني.
- 11 . تقديم الدعم الفني لحسابات البريد الإلكتروني للإدارات.
- 12 . تقديم الدعم الفني لشبكات الانترنت
- 13 . استقبال تذاكر الدعم الفني وتنفيذها
- 14 . تأمين استضافة النظام الإلكتروني على شبكة الأنترنت
- 15 . متابعة شهادة (SSL) لأمان موقع الجمعية
- 16 . تحديد احتياج الإدارة من الكوادر البشرية ومعدات الصيانة
- 17 . التحديث الدوري لعمليات الإدارة.
- 18 . المساعدة في تحليل بيانات المنظومة للاستفادة بشكل أمثل.
- 19 . رفع مستوى الوعي التقني لدى الموظفين

- 2 0 . تقديم استشارات تقنية والإصلاحات التابعة لها للمستفيدين داخل الجمعية.
- 2 1 . تدريب الطلاب على التعامل مع المشاكل التقنية للأجهزة
- 2 2 . إصدار نشرات شهرية بمستجدات التقنية الحديثة
- 2 3 . منح الصلاحيات التقنية للبوابة الالكترونية
- 2 4 . تجهيز الربط المرئي في الحفلات واللقاءات والدورات والاجتماعات
- 2 5 . أي مهام اخرى تكلف بها في مجال اختصاصها

### تمهيد :

أصبح استخدام التقنية من اهم ما يميز المنظمة عن غيرها وهو معيار مهم تقاس به درجة تطور المنظمة ومن هنا كانت جمعية إرادة للتوحد بحضر الباطن حريصة على توظيف هذه الإمكانيات التقنية في خدمة الجمعية والمستفيدين ، فسعت للانتقال من الأعمال الإدارية التقليدية الى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة لتطوير الأداء بصفة مستمرة في كافة الجوانب الإدارية والتشغيلية للجمعية ، ولذا فالجمعية تعمل على تطبيق المعايير المؤسسية المتميزة عبر تطبيق البنود التالية :

### البند الأول: تحديد التقنيات البديلة والناشئة وتقييم استخدامها:

يقوم فريق إدارة تقنية المعلومات بالمتابعة المستمرة للتقنيات والوسائط والتطبيقات والأجهزة التقنية البديلة والناشئة وحصرها وتحديد المناسب والملائم منها فيما يخدم العمليات والخدمات التابعة للجمعية بغرض مواكبة الزمن واستثمار الوسائل بما يخدم استمرار العمل وكفاءته ودقة إنجازهِ وسرعتها وعدم توقفه باستخدام كافة وسائل التقنية البديلة الناشئة بالإضافة إلى التقنيات التي تستخدمها الجمعية بالفعل ، عبر تنفيذ التالي بشكل مستمر ومنظم:

- متابعة ورصد التقنيات الناشئة والبديلة.

- دراسة احتياجات الجمعية من هذه التقنيات وتأمينها.

- تدريب الموظفين والموظفات على توظيف واستخدام هذه التقنيات.

- تقييم استخدام الموظفين والموظفات لها ، والتحقق من استثمارها الاستثمار الأمثل.

- تقييم هذه التقنيات وعمل تغذية راجعة لها

### البند الثاني: إدارة المنظومة التقنية بالمنشأة لضمان توافقها وتكاملها وتحديثها :

تشمل هذه الخطوات والطرق والوسائل والأدوات : ( كل ما يتعلق بالتقنية من طابعات، أجهزة نواسخ ) لضمان السيطرة التامة على المنظومة التقنية لكي تحقق القدر اللازم من الدقة والإنجاز وسلامة الأداء وخفض الجهد والوقت والموارد ، مع تحقيق نتائج عالية في الرضى

- وسهولة التواصل والوصول وحفظ المعلومات والبيانات، ولكي يتم ذلك فإنه على فريق إدارة تقنية المعلومات العمل وبشكل مستمر ومنظم على:
- تحديد مسؤولية القيادة للمنظومة التقنية.
  - التحقق الدوري والمستمر من توافق الأنظمة وتكاملها وتحديثها
  - اصدار التقارير اللازمة والدورية عن أدائها ومدى الحاجة لها وعن كفاءتها وفعاليتها والنتائج المتحققة منها
  - تحديث الأنظمة دورياً

### البند الثالث: تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات الحالية:

- تلك المهام والخطوات والطرق والوسائل والأدوات التي يسعى إليها موظفو إدارة تقنية المعلومات من أجل القدرة على قياس مدى تحقيق الأهداف التقنية والغايات المطلوبة ذوات الأتمتة للجمعية يكون الغرض هو العمل على رفع مستوى أداء الموظفين والموظفات وانتشار قدراتهم وإمكاناتهم وبما يساعدهم على التقدم والتطور وتشجيع الموظفين والموظفات على تحسين أدائهم للحصول على تقارير ممتازة وشعورهم بمسؤوليتهم وان أدائهم موضع التقويم ويتوقف على نتائج هذا التقويم مدى ما يتاح من فرص في التقدم والرقى.
- يقوم موظفو إدارة تقنية المعلومات بتنفيذ الخطوات التالية: ( تحديد اهداف ومعايير تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات الحالية- تصميم برامج وتنفيذها بما يخدم تحقيق هذا الاستخدام - عمل تقييم لمدى استخدام هذه التقنيات )

### البند الرابع: استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحسين الأداء:

- تعتني الجمعية باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحسين الأداء وتحقيق الكفاءة عبر التحقق مما يلي:
- تحديد المجالات التي تحتاج الى هذه التقنيات ( المجالات الإدارية - الخدمية ، المالية ، التشغيلية ، التواصلية )
  - تحديد الخصائص والامتيازات التي توفرها التقنيات المستخدمة ، ومدى تأثيرها على رفع الأداء وتحقيق المستهدفات والرضى
  - مدى كفاءة التقنيات في خفض التكاليف والإجراءات وترشيد المصروفات ، وتحسين الزمن المستغرق لإنجاز العمليات.

## البند الخامس: استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالمنشأة:

تعتني الجمعية بأن تساند – وبشكل دوري ومنظم – كافة مبادرات الجمعية وعملياتها بالوسائل والوسائط التقنية المناسبة والمتاحة لتساهم في رفع كفاءتها وجودتها وزمن إنجازها، عبر استثمار التطبيقات التالية:

- مسح التقنيات الحديثة
- مقارنة تقنيات الجمعية المطبقة واقعياً بما هو غير مُطبق منها
- تجربة التقنيات الجمعية التي تتوافق مع هو مُطبق لدى الجمعية
- تطبيق التقنيات الأقرب توافقاً لما نملكه
- متابعة المستهدفين لاستخدام هذه التقنيات
- تقييم هذه التقنيات لاستمرارها أو تعديلها أو تطويرها

## البند السادس: اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية الصديقة للبيئة:

تعتني الجمعية باختيار واستخدام التقنيات الإبداعية الصديقة للبيئة التي تحد من الهدر أو المخاطر البيئية بما في ذلك قابلية التدوير وسهولة التخلص ، وغير ذلك.

### المستفيدين من الأنظمة الالكترونية:

- 1 - الداعمين
- 2 - الكفاء
- 3 - الأسر
- 4 - الطلاب والطالبات
- 5 - أعضاء الجمعية العمومية
- 6 - أعضاء مجلس الإدارة
- 7 - الموظفين والموظفات
- 8 - مدارس التعليم العام والخاص

## مسوغات التقنية للأنظمة الإلكترونية:

- تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية.
- تواصل أمثل وارتباط أكبر بين الجمعية ومستفيديها لتقديم خدمات أفضل.
- فعالية في اتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أزاها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على النظام الإلكتروني بأقل مجهود من خلال آلية البحث المتوفرة في التقارير.
- المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول على النظام من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل
- سهولة وسرعة وصول القرارات والتعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين.
- سهولة إنهاء معاملات المستهدفين من خلال البوابة الإلكترونية.
- حفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من خلال النسخ الاحتياطي الدوري.
- تسهيل وصول المستفيدين للخدمات الإلكترونية

## آلية تقييم وتحسين الدليل:

### التحسين والابتكار

- 1 . تقييم التحسينات وترتيب أولويات الحلول والخيارات.
- 2 . وضع خطة التحسين.
- 3 . تنفيذ التحسينات.

### القياس

- 1 . تحديد النتيجة المراد الوصول لها.
- 2 . تحديد المؤشرات.
- 3 . تحديد المستهدفات.
- 4 . مقارنة المتحقق بالمستهدف.

- 1 . تحليل النتائج واستخلاص الدروس المستفادة.
- 2 . الخروج بأفكار تمثل حلولاً وخيارات لتحسين النتائج.

### سياسة العمل عن بعد :

#### أولاً: مقدمة

يقصد بالعمل عن بعد كأحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرار تأدية الأعمال وتقديم الخدمات بأنه العمل الذي يتم تأديته بعيداً عن المكتب بشكل دائم أو جزئي أو حسب الطلب حيث يكون الاتصال ما بين الموظف والجمعية أي من خلال استخدام الأنظمة الذكية والالكترونية من خارج مقر العمل عوضاً عن التواجد كلياً أو جزئياً في مكاتب العمل.

#### ثانياً: الأهداف

تمكين الموظفين الذين يعملون عن بعد من أداء المهام المكلفين بها عن طريق تمكينهم من الوصول للمصادر اللازمة لذلك.  
توضيح الأدوات والمصادر اللازمة للعمل عن بعد.  
توضيح الضوابط الأمنية للعمل عن بعد.

#### ثالثاً: المهام

##### الأدوات المستخدمة

- 1 . برنامج google meet ، ZOOM يستخدم بشكل أساسي كأدوات عمل كاملة ، فعن طريقها يتم التواصل من خلال الدردشة او من خلال المحادثات داخل الفرق وايضاً لعقد الاجتماعات والمكالمات الهاتفية ، كما يمكن تبادل الملفات والتحرير المشترك من خلالها
- 2 . جهاز كمبيوتر: يمكن استخدام أي جهاز كمبيوتر شخصي ، او كمبيوتر مخصص من الجمعية كما يمكن استخدام الهاتف الذكي
- 3 . اتصال إنترنت: يمكن لأي اتصال انترنت ان يفي بالغرض ، ويمكن ان توفر الجمعية اتصال إنترنت حسب ما تقره.
- 4 . نظام أوفيس 350 يدعم اللغة العربية في حال توفر ترخيص للموظف فيمكنه استخدام جميع برنامج أوفيس 350 المتاحة

## الدعم الفني:

تقدم الجمعية الدعم الفني للموظفين الذين يعملون عن بعد من خلال فريق الدعم الفني عن طريق برنامج team viewer

## الالتزامات الأمنية :

يلتزم الموظف بأي تعليمات أمنية تعطى له في بداية تكليفه بالعمل عن بعد.

## سياسة شراء أجهزة الكمبيوتر ومحلقاتها

### المقدمة:

يجب أن يتم شراء جميع أجهزة الكمبيوتر المكتبية، والمحمولة، والتابلت، والخوادم في الجمعية وفقاً لهذه السياسة. يشمل ذلك: البرامج المثبتة فيها أو الأجهزة الملحقة بها.

### الهدف من السياسة:

تحدد هذه السياسة مواصفات أجهزة الكمبيوتر بمختلف أنواعها وملحقاتها، لضمان عمل الأجهزة بالشكل المطلوب مع الأنظمة الحالية، ولضمان التوافق فيها بينها.

### الإجراءات:

شراء أجهزة كمبيوتر مكتبية:

أجهزة الكمبيوتر المكتبية يجب ان تعمل بنظام تشغيل ويندوز ١٠ برو فيشنال ٦٤ بت عند شراء جهاز كمبيوتر مكتبي يجب ان تكون من ماركة معروفة

HP, DELL

وغيرهما، ومن مورد معتمد وتكون مدعومة بضمان لا يقل عن سنة. ويفضل ان يكون الضمان لمدة ثلاث سنوات

## يجب ان تحتوي حزمة الكمبيوتر المكتبي على:

- الوحدة الرئيسية ، ويمكن ان تكون بشكل برج رأسي ، او بشكل مكتبي افقي

- شاشة كمبيوتر لا تقل عن ٢١ بوصة

- لوحة مفاتيح قياسية سلكية

## البرامج القياسية التالية :

- حزمة أوفيس ٥٦٣ عربية
- KASPERSKY مضاد فيروسات من نوع
- أدوبي ريدير

المحلفات التالية تتطلب موافقة مدير إدارة تقنية المعلومات أو رئيس قسم الشبكة والدعم الفني :



- المعالج ANTEL 15 بسرعة لا تقل عن 2 جيجا هيرتز
- الذاكرة RAM بحجم لا يقل عن 8 جيجابايت
- القرص الصلب لا يقل عن 500 جيجابايت
- منفذ شاشة متوافق مع الشاشات المستخدمة في الجمعية
- منفذ شبكة بسرعة لا تقل عن 100 جيجابايت
- اي تغيير على هذه المواصفات يجب ان تتم عن طريق مسؤول الانظمة والتشغيل وبموافقة واعتماد مدير إدارة تقنية المعلومات

شراء أجهزة الكمبيوتر المحمول :

اجهزة الكمبيوتر المحمول تشمل كل من الكمبيوتر المحمول (لابتوب او نوت بوك او التابلت )  
يجب ان يتم تشغيل اجهزة الكمبيوتر المحمول على نظام مايكروسوفت ويندوز 10 بروفيشنال 6  
4 بت اجهزة الكمبيوتر المحمول فقط اومايكروسوفت ويندوز 10 بيزنس 46 بت ويتوافق ويندم  
ج مع الاجهزة الموجودة

يجب شراء اجهزة الكمبيوتر من ماركة معروفة HP. DELL وغيرها ومن مورد معتمد ويجب ان تكون مدعومة بضمان لا يقل عن سنة ويفضل ضمان  
ثلاث سنوات

#### الحد الأدنى لمواصفات الكمبيوتر المحمول كالتالي :

- المعالج من نوع ANTEL I5 بسرعة 2 جيجا هيرتز
- الذاكرة 8 ميغابايت
- منفذ شبكة ETHERNET
- شبكة لا سلكية
- عدد 2 منفذ USB على الأقل
- منفذ HDMI

#### يجب ان يحتوي نظام تشغيل جهاز الكمبيوتر المحمول على البرامج التالية

- حزمة اوفيس 563
- مكافح الفيروسات KASPERSKY
- اي تغيير على هذه المواصفات يجب ان يتم عن طريق مسؤول الأنظمة والتشغيل وبمواف  
قة واعتماد مدير ادارة تقنية المعلومات

#### شراء اجهزة الخادم / السيرفر :

- يجب شراء أنظمة الخادم بواسطة مدير تقنية المعلومات
- الخوادم التي يتم شراؤها يجب ان تكون متوافقة مع اجهزة الكمبيوتر الاخرى الموجودة  
في الجمعية
- يجب ان تكون جميع الخوادم التي يتم شراؤها مدعومة بواسطة ضمان 3 سنوات على الا  
قل ويجب ان تكون متوافقة مع انظمة التشغيل الاخرى الموجودة لدى الجمعية
- اي تغيير يطرأ على الشروط المذكورة أعلاه يجب أن يكون صادر من مدير إدارة تقنية ال  
معلومات

## شراء أجهزة الهاتف الشبكية:

- يتم صرف جهاز هاتف شبكي للموظف بناء على طلب من الخدمات المساندة
- شراء جهاز الهاتف الشبكي من شركة GRAND STREAM
- لابد أن يكون جهاز الهاتف الشبكي مزود بشاشة
- لابد أن يدعم جهاز الهاتف الشبكي تقنية POE
- يصرف جهاز شبكي مزود بشاشة كبيرة لمدراء الإدارات ومن هم أعلى في الهيكل الإداري
- أي استثناءات من هذه الشروط يجب ان تتم بموافقة مدير إدارة تقنية المعلومات.

## شراء ملحقات أجهزة الكمبيوتر وتشمل ملحقات أجهزة الكمبيوتر:

- الطابعات المركزية.
- المساحات الضوئية المركزية
- الأقراص الصلبة الخارجية
- أحبار الطابعات
- ملحقات تخزين خارجية ثابتة
- ملحقات تخزين خارجية متنقلة
- شاشات كمبيوتر أكبر من 22 بوصة
- يمكن شراء ملحقات أجهزة الكمبيوتر فقط عندما لا تكون ضمن مشتريات الجهاز أو عندما تُعتبر مستلزمات إضافية للملحقات الموجودة
- الموظفون الذي يعملون في القطاعات التالية يحق لهم التقدم بطلب الحصول على شاشة كمبيوتر بحجم 22 بوصة واحدة أو أكثر أو أكبر .
- كل من يعمل على النظام المالي
- كل من يعمل على برمجة وتطوير البرامج
- كل من يعمل على مراقبة الشبكة وأمن المعلومات
- كل من يعمل مراقبة أداء النظام الإلكتروني
- يجب أن تتوافق ملحقات الكمبيوتر مع جميع الأجهزة، والبرمجيات الموجودة في الجمعية
- يمكن السماح بشراء ملحقات الكمبيوتر مدعومة بواسطة ضمان لمدة سنة على الأقل ويجب ان تكون متوافقة مع الأجهزة والبرمجيات الأخرى الموجودة لدى الجمعية

- أي تغيير يطرأ على الشروط المذكورة أعلاه يجب أن يكون صادراً من مدير إدارة تقنية المعلومات.

## سياسة صيانة الأجهزة

الهدف من السياسة:

تهدف هذه السياسة الى توضيح الأساليب المتبعة في الجمعية لصيانة الأجهزة بهدف إطالة عمرها الافتراضي من جهة وعملها بشكل سليم من جهة أخرى.

### الإجراءات:

#### الصيانة الوقائية

- يقوم مسؤول الأنظمة والتشغيل والدعم الفني بإجراء صيانة وقائية لكل الأجهزة مرة واحدة كل ستة أشهر
- تتضمن عملية الصيانة الوقائية فحص أداء الجهاز وتحسينه وفحص البرمجيات العاملة ونظام التشغيل وتحديثه
- مسؤول الأنظمة والتشغيل والدعم الفني يضعون خطة للتنفيذ كل سنة ويوضح بها عملية الصيانة من خلال نظام الدعم الفني
- فريق الصيانة يقوم بعملية الصيانة ويسجل ما تم عمله لكل جهاز في نظام الدعم الفني

#### الصيانة اليومية

- السيرفرات والشبكة تتطلب صيانة يومية
- الصيانة اليومية تتضمن مراقبة أوضاع السيرفرات والشبكة ومعالجة أي مشكلة فور حدوثها
- تسجل جميع العمليات بنظام الدعم الفني

## سياسة الدعم الفني

الهدف من السياسة:

- توضيح آلية التعامل مع تذاكر الدعم الفني
- توضيح قنوات التواصل مع فريق الدعم الفني

## آلية عمل فريق الدعم الفني

يعمل فريق الدعم الفني بتوفير خدماته لكافة مستخدمي النظام الإلكترونية وأجهزة الكمبيوتر وملاحقاته وذلك عن طريق تقديم تذكرة الدعم الفني من قبل الإدارة المعنية ولتسهيل الوصول الى فريق الدعم الفني تم توفير عدة قنوات يمكن التواصل من خلالها ولكن بعد التأكد من رفع تذكرة الدعم الفني.

### قنوات التواصل مع فريق الدعم الفني

يوفر فريق الدعم الفني عدة طرق حتى تتناسب لكافة المعنيين وهي كالتالي:

- تذاكر الدعم الفني في البوابة الإلكترونية
- برامج وتطبيقات الوصول لأجهزة مستخدمين مثل teamviewer
- عبر الهاتف و الواتس أب

### الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني

- حل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين
- التدريب على البوابة الإلكترونية واستخدامها والاستفادة من مزاياها ، والأهيل اللازم للمستخدمين الجدد.

### الأدوار

تنقسم الأدوار المطلوبة للقيام بالدعم الفني على مستويين

#### المستوى الأول: فريق الدعم الفني الداخلي

يقوم باستقبال الطالبات الواردة عبر تذكرة الدعم الفني ثم يتم التواصل مع التذكرة حسب طبيعة التذكرة الواردة، وإذا تعذر حل المشكلة من خلال فريق الدعم الفني الداخلي يتم الاستعانة في التنفيذ بطرف خارجي.

**المستوى الثاني:** (طرف خارجي) عندما يتم توجيه تنفيذ معالجة التذكرة الواردة الى طرف خارجي يتم المتابعة من قبل فريق الدعم الفني الداخلي حتى يتم الانتهاء من معالجتها وإعطاء تغذية راجعه لمنشئ تذكرة الدعم الفني واستكمال إجراءات اغلاق تذكرة الدعم الفني.

## سياسة استخدام كلمات المرور

- 1 - يجب استخدام توليفة من الأحرف الكبيرة والصغيرة مع أرقام عند اختيارك لكلمة السر
  - 2 - يجب عدم استخدام كلمات رائجة والتي يمكن التكهّن بها بسهولة كالأسماء وتاريخ الميلاد وأرقام الهواتف
  - 3 - يجب الا يقل عدد الأحرف والأرقام في كلمة السر / المرور عن 8 خانات
  - 4 - يمنع تطابق اسم المستخدم مع كلمة المرور
  - 5 - يمنع استخدام ارقاماً او حروف متكررة مثل 123456 - 33333 - AAAAAA
  - 6 - في حالة اختيار كلمة المرور تقليدية يفضل خلط حروفها بحيث لا تعطي معنى متعارف عليه
  - 7 - يفضل أنتكون كلمة المرور " جملة مرور " لا يفهمها إلا المستخدم مكونة من تركيبية الأحرف والأرقام
- ( تنبيه مهم جداً ) يمنع منعاً باتاً حفظ كلمات المرور التلقائي في متصفحات الأجهزة داخل الجمعية .

تم اعتماد السياسة ونماذجها ولوائحها في اجتماع مجلس الإدارة رقم ( 22 ) في دورته الأولى

□ يوم الخميس بتاريخ : 1444/10/28 هـ الموافق 2023/05/18 م

