



## دليل إجراءات العمليات بمكتب تقنية المعلومات



إعداد / مكتب ضمان الجودة / س.خ

## الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية

اسم الوثيقة دليل إجراءات العمليات الادارية لمكتب تقنية المعلومات	رقم الإصدار: 01
رمز الوثيقة: LIMU-OP-IT	صفحة: 6 / 2
اسم الوحدة الاكاديمية/الادارية: مكتب تقنية المعلومات	
الرئيس المباشر للوحدة: د. محمد العماري.	
فريق العمل بالمكتب: م. هشام العيساوي / م. فيصل حسن مصباح / م. فيصل منير بوفانه / م. شاذيه منير أحمد.	
العمليات الاساسية التي تقوم بها الوحدة و إجراءات تنفيذها	
رقم العملية	اسم العملية وإجراءات تنفيذها
IT-01	<p style="text-align: center;"><b>تركيب وتهيئة تجهيزات تقنية المعلومات بمرافق الجامعة:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>إجراءات تنفيذ العملية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- استقبال طلب تركيب جهاز حاسوب او أحد ملحقاته أو برمجيات ومنظومات أو أي من التجهيزات عبر منظومة المراسلات الداخلية أو بالاتصال عبر شبكة الاتصال السلكية الداخلية.</li> <li>- ارسال أحد أعضاء الفريق لتركيب الجهاز المطلوب مستخدما اسطوانة الاعدادات الخاصة به، والبرمجيات ذات العلاقة.</li> <li>- فتح حساب لكل المستخدمين تسمح بالاستفادة من خدمة الانترنت وفق النظام المتبع داخل الجامعة، تحديد الحصة اليومية في الانترنت على مستوى الجامعة بأكملها .</li> </ul>
IT-02	<p style="text-align: center;"><b>الصيانة الدورية لتجهيزات الحاسوب:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>إجراءات تنفيذ العملية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إعداد خطة الصيانة الدورية السنوية لكافة أجهزة الحاسوب وملحقاتها وشبكات الاتصال السلكية بكافة مباني الجامعة وتضم تجهيزات القاعات الدراسية والمعامل الدراسية والمكاتب الادارية.</li> <li>- الخروج في جولات تفقدية قبل بداية كل فصل دراسي جديد لجميع المعامل والاجهزة في المؤسسة للتأكد من سلامة الاجهزة والبرامج والشبكة وصيانتها ان تطلب الامر، وتحديث البرمجيات والمنظومات.</li> <li>- تجهيز معامل الحاسب الآلي للطلبة في بداية كل فصل دراسي، وللاختبارات النهائية، و كلما دعت الضرورة لذلك مع التأكد من خلو تلك الأجهزة من أي عطل فني .</li> <li>- التحديث المستمر لأنظمة التشغيل والبرمجيات بشكل دوري مثل:- Antivirus, Office, Windows update</li> <li>- فحص ومعاينة أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها والتأكد من مدى صلاحيتها وتقديم التوصيات اللازمة.</li> </ul>

## الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية

اسم الوثيقة دليل إجراءات العمليات الادارية لمكتب تقنية المعلومات	رقم الإصدار: 01												
رمز الوثيقة: LIMU-OP-IT	صفحة: 6 / 3												
اسم الوحدة الاكاديمية/الادارية: مكتب تقنية المعلومات													
الرئيس المباشر للوحدة: د. محمد العماري.													
فريق العمل بالمكتب: م. هشام العيساوي / م. فيصل حسن مصباح / م. فيصل منير بوفانه / م. شاذيه منير أحمد.													
العمليات الأساسية التي تقوم بها الوحدة و إجراءات تنفيذها													
رقم العملية	اسم العملية وإجراءات تنفيذها												
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- متابعة تنفيذ الخطة وفقا للجدول الزمني المعتمد.</li> <li>- في نهاية العام يتم اعداد تقرير بما تم تنفيذه من الخطة ومالم يتم تنفيذه مع ذكر الاسباب والتوصيات.</li> </ul>												
IT-03	<p>عمل نسخة احتياطية بشكل دوري للبرمجيات والمنظومات: يتم تحديث البرمجيات والمنظومات كل حسب طريقة العمل كما موضح بالجدول ادناه.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">اسم المنظومة</th> <th style="width: 50%;">التحديث</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Messenger</td> <td>يومية</td> </tr> <tr> <td>Alfresco</td> <td>شهريا</td> </tr> <tr> <td>KOHA</td> <td>اسبوعيا</td> </tr> <tr> <td>Green Stone</td> <td>شهريا</td> </tr> <tr> <td>Antivirus</td> <td>عند توفر شبكة الانترنت</td> </tr> </tbody> </table>	اسم المنظومة	التحديث	Messenger	يومية	Alfresco	شهريا	KOHA	اسبوعيا	Green Stone	شهريا	Antivirus	عند توفر شبكة الانترنت
اسم المنظومة	التحديث												
Messenger	يومية												
Alfresco	شهريا												
KOHA	اسبوعيا												
Green Stone	شهريا												
Antivirus	عند توفر شبكة الانترنت												
IT-04	<p>معالجة الاعطال الفنية بتجهيزات تقنية المعلومات:</p> <p>إجراءات تنفيذ العملية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- استقبال بلاغات بالأعطال الفنية الخاصة بشبكات وأجهزة الحاسوب وملحقاته إما بالهاتف أو عبر منظومة المراسلات الداخلية أو الحضور شخصيا ، وتعبئة نموذج طلب الصيانة.</li> <li>- تكليف أحد أعضاء فريق المكتب بمعالجة العطل.</li> <li>- متابعة امر الصيانة للتحقق من معالجة العطل وتوثيق العملية.</li> </ul>												

## الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية

اسم الوثيقة دليل إجراءات العمليات الادارية لمكتب تقنية المعلومات	رقم الإصدار: 01
رمز الوثيقة: LIMU-OP-IT	صفحة 6 / 4
اسم الوحدة الاكاديمية/الادارية: مكتب تقنية المعلومات	
الرئيس المباشر للوحدة: د. محمد العماري.	
فريق العمل بالمكتب: م. هشام العيساوي / م. فيصل حسن مصباح / م. فيصل منير بوفانه / م. شاذيه منير أحمد.	
العمليات الاساسية التي تقوم بها الوحدة و إجراءات تنفيذها	
اسم العملية وإجراءات تنفيذها	رقم العملية
<p style="text-align: center;">التقارير الدورية:</p> <p style="text-align: center;">إجراءات تنفيذ العملية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- اعداد تقرير دوري ( أسبوعي / شهري / نصف سنوي / سنوي) يتضمن الاحصائيات حول التجهيزات الجديدة التي تم اضافتها لمرافق الجامعة، احصائية لأعمال الصيانة الطارئة، احصائية لأعمال الصيانة الوقائية، والصعوبات والمشاكل ومقترحات التحسين.</li> <li>- اعتماد التقرير من قبل المسؤول الاداري للمكتب واحالته لمدير المكتب.</li> </ul>	IT-05
<p style="text-align: center;">المشاركة في وضع المواصفات الفنية لاحتياجات الجامعة من تقنية المعلومات.</p> <p style="text-align: center;">إجراءات تنفيذ العملية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إعداد دراسة فنية للمشاريع المستقبلية بإعطاء أفضل المواصفات عند اقامة مشروع بتقنيات حديثة، او عند طلب معدات مادية أو برمجية للجامعة.</li> <li>- استلام العروض الخاصة بالطلبات واختيار أفضل العروض المتوفرة بما يناسب المتطلبات مع مراعاة الميزانية المتاحة لكل وحدة.</li> <li>- إجراء فحص للطلبات المستلمة للتأكد من تطابقها مع المواصفات المطلوبة.</li> </ul>	IT-06
<p style="text-align: center;">إنشاء قاعدة بيانات بكافة أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها في جميع وحدات الجامعة:</p> <p style="text-align: center;">إجراءات تنفيذ العملية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إجراء حصر لجميع الاجهزة ( عدد الاجهزة ومواصفات الاجهزة ) في الجامعة التي في المكاتب او المعامل او العيادة تكون مدرجة ومسجلة في قاعدة بيانات اسمها ( Limu Computers Up Data ).</li> <li>- تحديث دوري لقاعدة البيانات بالمستجدات معدات الجامعة المادية والبرمجية.</li> </ul>	IT-07

## الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية

اسم الوثيقة دليل إجراءات العمليات الادارية لمكتب تقنية المعلومات	رقم الإصدار: 01
رمز الوثيقة: LIMU-OP-IT	صفحة: 6 / 5
اسم الوحدة الاكاديمية/الادارية: مكتب تقنية المعلومات	
الرئيس المباشر للوحدة: د. محمد العماري.	
فريق العمل بالمكتب: م. هشام العيساوي / م. فيصل حسن مصباح / م. فيصل منير بوفانه / م. شاذيه منير أحمد.	
العمليات الاساسية التي تقوم بها الوحدة و إجراءات تنفيذها	
اسم العملية وإجراءات تنفيذها	رقم العملية
<p>الاية المتخلص من النفايات الالكترونية: عند استلام أحد أجهزة الحاسوب أو ملحقاتها من قبل مكتب تقنية المعلومات يتم التخلص منها حسب التالي:</p> <p style="text-align: center;"><b>✓ أجهزة يمكن الاستفادة منها وتدويرها:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>إجراءات تنفيذ العملية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إزالة البيانات والمعلومات من على الاقراص وإعادة توجيه الجهاز الي قسم أو إدارة أخرى تكون متطلبات العمل لديها تسمح باستخدام تلك المواصفات.</li> <li>- إزالة البيانات والمعلومات من على القرص الصلب والعمل على الاستفادة من أجزاء الجهاز لاستخدامها كقطع غيار.</li> <li>- مراسلة إدارة المخزن برقم الجهاز وإعلامهم بأنه سيتم بالاستفادة منه باستخدام أجزاءه كقطع غيار حيث يقوم الشخص المخول في المخزن بسحب الجهاز المذكور من المخزون مستنديا.</li> <li>- عرض الاجهزة للبيع بأسعار رمزية.</li> <li>- التبرع بالأجهزة للجهات الخيرية ومؤسسات المجتمع المدني في إطار مساهمة الجامعة في تقديم الخدمات للمجتمع.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>✓ أجهزة لا يمكن الاستفادة منها وتدويرها:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>إجراءات تنفيذ العملية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- وضع الاجهزة وملحقاتها في حاوية خاصة بالنفايات الالكترونية فقط.</li> <li>- ارسال الحاوية الي شركة مختصة في تدوير الاجهزة الالكترونية المتعاقد معها بهذا الخصوص.</li> </ul>	IT-08
الاية حماية وحفظ بيانات البرنامج:	IT-09

## الجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية

اسم الوثيقة دليل إجراءات العمليات الادارية لمكتب تقنية المعلومات	رقم الإصدار: 01
رمز الوثيقة: LIMU-OP-IT	صفحة 6 / 6
اسم الوحدة الاكاديمية/الادارية: مكتب تقنية المعلومات	
الرئيس المباشر للوحدة: د. محمد العماري.	
فريق العمل بالمكتب: م. هشام العيساوي / م. فيصل حسن مصباح / م. فيصل منير بوفانه / م. شاذيه منير أحمد.	
العمليات الاساسية التي تقوم بها الوحدة و إجراءات تنفيذها	
اسم العملية وإجراءات تنفيذها	رقم العملية
إجراءات تنفيذ العملية:-	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استخدام برنامج لحماية الخوادم ( الملقمات ) من الاختراقات الخارجية (Firewalls).</li> <li>- تطبيق برنامج الصيانة الدورية ( العملية IT-02 )، باستخدام برنامج الحماية من الفيروسات (Antivirus) يتم تحديثه تلقائياً على كافة الأجهزة من خلال الشبكة الداخلية.</li> <li>- عمل نسخة احتياطية بشكل دوري ( العملية IT-03 ) لكل منظومات الجامعة وتخزينها في اكثر من مكان، نسخة داخل الجامعة واخرى في خزنة موجودة بمصرف التجارة والتنمية.</li> </ul>	
اسماء النماذج المستخدمة لإتمام العمليات	المستندات المطلوبة لإتمام العمليات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نموذج طلب صيانة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خطة الصيانة السنوية</li> </ul>