

State of Kuwait
Ministry of Finance



دولة الكويت
وزارة المالية

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية

الاصدار الثاني 2017

الفهرس

الموضوع	الصفحة
المقدمة	5
الهيكل التنظيمي	7
اجراء (1) أخذ النسخ الاحتياطية للبيئة التشغيلية	8
اجراء (2) استرجاع ملفات أو خادمت من النسخ الاحتياطية	11
اجراء (3) تحسين أداء التجهيزات الآلية في البيئات التشغيلية والنظم	13
اجراء (4) متابعه أداء التجهيزات الآلية وقواعد البيانات	17
اجراء (5) تصحيح البيانات Datafix	19
اجراء (6) أخذ النسخ لبيانات نظم تخطيط الموارد المؤسسية وقواعد البيانات cloning	20
اجراء (7) ترحيل البيانات الأساسية لنظم تخطيط الموارد المؤسسية ERP	21
اجراء (8) استخراج البيانات المالية للجهات الحكومية من النظم المالية المتكاملة	22
اجراء (9) إدارة ومتابعة الأعطال في الجهات المستفيدة	37
اجراء (10) تقديم الدعم الفني لأجهزة الحاسب الشخصي لموظفي الإدارة	39
اجراء (11) تقديم الدعم الفني لأجهزة الهاتف و call manager في موقع الإدارة	40
اجراء (12) توفير وتجهيز برامج النظم المالية والبرامج المساندة لها في الجهات المستفيدة	41
اجراء (13) المشاركة في إعداد ميزانية القسم	42
اجراء (14) مشروع توثيق وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقا للمتطلبات الواردة في المواصفة القياسية العالمية ISO 9001 على الإدارة	43
اجراء (15) زيارة الجهة لمتابعة تطبيق المشروع في الجهات الحكومية	44
اجراء (16) إعداد وإدارة خطة التواصل لأصحاب المصلحة	46

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية

47	اجراء (17) نشر الوعي و المعرفة بالمشاريع
49	اجراء (18) متابعه الخطط التشغيلية للإدارة
50	اجراء (19) مشاركة موظفي الإدارة بالدورات التدريبية
52	اجراء (20) إعداد خطة تهيئة وتطبيق نظم مالية الحكومة لكل جهة حكومية
54	اجراء (21) إعداد وثيقة نطاق عمل الجهات الحكومية
55	اجراء (22) إعداد وثيقة بمخاطر تنفيذ المشاريع في الجهات الحكومية
56	اجراء (23) إعداد تقرير اسبوعي عن حالة المشروع في كل جهة
57	اجراء (24) تنسيق زيارات للجهات الحكومية
58	اجراء (25) اعداد وادارة خطة التواصل لأصحاب المصلحة
59	اجراء (26) متابعة ودراسة التحديثات على الوظائف المالية واللوجستية لنظم إدارة مالية الحكومة ومدى إمكانية اتاحتها من خلال النظم
61	اجراء (27) دراسة المشاريع الجديدة على نظم إدارة مالية الحكومة
62	اجراء (28) تقديم الدعم الفني لمستخدمي نظم إدارة مالية الحكومة
63	اجراء (29) استحداث أو تعديل تقارير نظم إدارة مالية الحكومة
65	اجراء (30) تقديم استشاره فنية بشأن توافق بعض التعديلات على أدلة الحسابات مع نظم إدارة مالية الحكومة
66	اجراء (31) إنشاء الرموز التعريفية الجديد و توفير الصلاحيات اللازمة للمستخدمين الذين يعملون على الانظمة المالية المتكاملة (ERP SYSTEM)
67	اجراء (32) تعديل سلاسل الاعتماد الخاصه بجميع اقسام الادارات الماليه على النظام والتي يتم من خلالها ربط الموظفين حسب ترتيب الهيكل الوظيفي (موظف - رئيس قسم - مراقب - مدير) وإنشاء سلاسل الإعتماد للجهات الحكومية الجديدة علي النظام
68	اجراء (33) اصدار التقارير الدورية الخاصة لسير عمل مستخدمي النظم
69	اجراء (34) تحديث السياسات الأمنية علي تعميمها وتطبيقها

70	اجراء (35) التحقيق من جاهزية الاتصال بين الجهات الحكومية و(KIN) لتطبيق نظام ال(ERB)
71	اجراء (36) إدارة ومراقبة البيئة التشغيلية (شبكات الاتصال)
73	اجراء (37) إدارة وتشغيل موقع البيئة الإحتياطية لإستمرار العمل لدي الجهات الحكومية في حال حدوث أي طارئ في البيئة التشغيلية الرئيسية
74	اجراء (38) إدارة وتشغيل ومتابعة شبكة دار العوضي

المقدمة

تسعى إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية الى المشاركة في تحقيق الأهداف الرؤية الخاصة بوزارة المالية وهي توفير استقرار مالي وإقتصادي لتحقيق الأهداف التنموية والإستراتيجية للدولة من خلال تطبيق نظم ومعايير المحاسبة الدولية في القطاع العام وتصنيفات إحصاءات مالية الحكومة لصندوق النقد الدولي وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

- 1 - تهيئة وظائف النظم المالية واللوجستية بنظم تخطيط الموارد المؤسسية.
- 2 - متابعة تنمية مهارات العاملين في المالية العامة في الدولة في وظائف نظم تخطيط الموارد المؤسسية.
- 3 - تحسين أداء العمل وإنتاجية العاملين في وزارة المالية والجهات الحكومية من خلال تنفيذ :
 - أ - إعادة هيكلة الميزانية الحكومية.
 - ب - إعادة تصنيف دليل الحسابات الحكومي .
 - ج - تصنيف المخزون .
 - د - تصنيف الأصول .
 - هـ - التحول لمحاسبة الاستحقاق .
 - و - التحول لاستخدام حساب الخزينة الموحد .
 - ز - التحول لميزانية البرامج والأداء .
- 6 - تطبيق نظم تخطيط الموارد المؤسسية على وزارة المالية والتعميم على الجهات الحكومية.
- 7 - تطبيق التحصيل المركزي لإيرادات ورسوم المالية العامة.
- 8 - تحقيق أوجه التكامل بين نظم تخطيط الموارد المؤسسية ونظم الجهات الحكومية ذات العلاقة.
- 9 - متابعة تنمية مهارات الكوادر الوطنية في وزارة المالية والجهات الحكومية في استخدام :
 - أ - نظم تخطيط الموارد المؤسسية.
 - ب - معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام IPSAS .
 - ج - تصنيفات إحصاءات مالية الحكومة GFS .

حيث تم إعداد هذا الدليل لتوضيح رؤية وأهداف إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية ولتوضيح إجراءات العمل المتبعة من قبل الوحدات التنظيمية بالإدارة لتحقيق هذه الأهداف بجودة عالية .

– أقسام مكونات الدليل :

- 1 – هيكل الوزارة
- 2 – إجراءات العمل
- 3 – أهداف كل إجراء
- 4 – مجالات المسؤولية لكل إجراء
- 5 – خطوات تنفيذ كل إجراء
- 6 – النماذج الخاصة بكل إجراء
- 7 – أرقام هواتف الدعم والمساندة الخاصة بكل إجراء

هيكل الإدارة



إجراء (1): أخذ النسخ الاحتياطية للبيئة التشغيلية	
الأهداف	- ضمان استرجاع كافة البيانات الخاصة بالبيئة التشغيلية ونظم ERP في حال حدوث خلل أو مشكلة بالبيئات المختلفة (التطوير - الاختبار - الإنتاج) تستدعي عملية استرجاع البيانات. - لضمان جودة وسرعة عمليات النسخ الاحتياطية. - حفظ أشرطة النسخ الاحتياطية بشكل شهري بـ مكان آمن (نسخه لمركز المعلومات الآلي) للرجوع لها عند الحاجة. - حفظ البيانات الخاصة بنظم ERP بالبيئات المختلفة (التطوير - الاختبار - الإنتاج) بشكل سليم وسرعة الوصول إليها.
مجالات المسؤولية	قسم المعلومات والإحصاءات المالية
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج رقم (ST-BK-09) جدول مواعيد عمليات النسخ الاحتياطية. - نموذج رقم (ST-BK-02) طلب إضافة/حذف لعمليات النسخ الاحتياطية. - نموذج رقم (ST-BK-04) طلب إضافة/حذف خادمت من عمليات النسخ الاحتياطية.
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	أخذ ومتابعة النسخ الاحتياطية الكاملة للبيئة شهريا: 1 - يتم تحديد الملفات والخادمت المطلوب أخذ النسخ الاحتياطية لها بشكل شهري عن طريق نموذج رقم (ST-BK-09) المعبأ من الموظفين المسؤولين عن الخادمت والأنظمة وقواعد البيانات بقسم المعلومات والإحصاءات المالية. 2 - عن طريق برنامج Data Protector يتم برمجة الأوقات المناسبة لأخذ النسخ الاحتياطية ويجب أن تكون بعد ساعات العمل الرسمي ليعمل بشكل أوتوماتيكي شهريا وسيتم تخزينها بخادم النسخ الاحتياطية ومن ثم يتم نقلها لأشرطة التخزين. 3 - في حال عدم اكتمال عملية النسخ في أشرطة التخزين ، سيتم إعادة العملية يدويا بالخطوات التالية:

- a- Open Data protector software.
- b- Go to internal database à Sessions à check for last full backup for the selected server.
- c- Open object operation à copy à object copy à Interactive à sessions à select the session which we selected in (b) step.
- d- Select the Device: MSL 6000 tape library à select available drive à right click on the selected drive to select the pool and tape number.
- e- Select Permanent protection, then done.

أخذ ومتابعة النسخ الاحتياطية الجزئية للبيئة يوميا:

1 - يتم تحديد الملفات والخادمتان المطلوب أخذ النسخ الاحتياطية لها بشكل شهري عن طريق نموذج رقم (ST-BK-09) المعبأ من الموظفين المسؤولين عن الخادمتان والأنظمة وقواعد البيانات بقسم المعلومات والإحصاءات المالية.

2 - عن طريق برنامج Data Protector يتم برمجة الأوقات المناسبة لأخذ النسخ الاحتياطية ويجب أن تكون بعد ساعات العمل الرسمي ليعمل بشكل أوتوماتيكي يومي وسيتم تخزينها بخادم النسخ الاحتياطية.

إضافة / إلغاء ملفات أو خادمتان لعمليات النسخ الاحتياطية:

1 - يتم طلب إضافة/إلغاء ملفات أو خادمتان لعمليات النسخ الاحتياطية عن طريق نموذج رقم (ST-BK-02) أو نموذج رقم (ST-BK-04) المعبأ من الموظفين المسؤولين عن الخادمتان والأنظمة وقواعد البيانات بقسم المعلومات والإحصاءات المالية.

2 - إضافة ملف أو خادم لإتمام عمليات النسخ الاحتياطية:

- a- Start Data Protector Manager and from Context List select Backup
- b- Right Click on File system and select Add Backup
- c- Select Blank File system Backup then press OK

الإجراء بالتفصيل

d- Select the Items that you want to backup then press Next e- Select the devices or drives to be used for the backup then Next f- In File system Options Select the protection period for backed up files and directories g- Specify the dates and times that you want backups performed h- Review Summaries of the Backup specification then Next i- Perform finishing steps to backup now or schedule for later تبدیل آشربة التخرین شهریا: 1 - فتح جهاز حفظ آشربة التخرین (Tape Library) الكائن بغرفة operation room بمركز المعلومات الآلي - مجمع الوزارات واستخراج الأشرطة المطلوب تبدیلها. 2 - تجهیز الأشرطة الجديدة عن طریق لصق العناوین الخاصة بها ووضعها بالجهاز بمكان الأشرطة المزالة. 3 - عمل فورمات للأشرطة الجديدة. متابعة أداء جهاز تخرین البیانات: 1 - یتم متابعة أداء جهاز التخرین المركزي عن طریق شاشة المتابعة. 2 - متابعة حجم البیانات بالنسبة للمساحة المتوفرة، وفي حال اقتراب امتلاء المساحة یجب زیادة المساحة أو اخطار المعنیین بالبیانات لتقلیل حجم البیانات عن طریق مسح البیانات الغیر مرغوب بها. 3 - فی حال حدوث مشكلة تتطلب تدخل الشركة الأم، یتم الاتصال بالشركة المسؤولة عن صیانة الجهاز، وفتح حالة لحل ومتابعة المشكلة بأسرع وقت ممکن.	الإجراء بالتفصیل
_____	المراجع
22908766	الدعم والمساندة

إجراء (2): استرجاع ملفات أو خادمت من النسخ الاحتياطية	
الأهداف	- استرجاع بيانات معينة تم فقدانها أو حدوث خلل بها. - عمل اختبار لضمان سير عملية استرجاع البيانات الخاصة بالبيئة التشغيلية ونظم ERP في حال حدوث خلل أو مشكلة بالبيئات المختلفة (التطوير - الاختبار - الانتاج) تستدعي عملية استرجاع البيانات.
مجالات المسؤولية	قسم المعلومات والإحصاءات المالية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج رقم (ST-BK-03) طلب استرجاع بيانات خادم من النسخ الاحتياطية. - نموذج رقم (ST-BK-05) طلب استرجاع ملفات من عمليات النسخ الاحتياطية. - نموذج رقم (ST-BK-06) طلب اختبار استرجاع معلومات من عمليات النسخ الاحتياطية
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	استرجاع ملفات أو خادمت من النسخ الاحتياطية: 1 - يتم طلب إضافة/إلغاء ملفات أو خادمت لعمليات النسخ الاحتياطية عن طريق نموذج رقم (ST-BK-03) أو نموذج رقم (ST-BK-05) المعبأ من الموظفين المسؤولين عن الخادمت والأنظمة وقواعد البيانات بقسم المعلومات والإحصاءات المالية. 2 - الخطوات التالية لاسترجاع ملف أو خادم من النسخ الاحتياطية أو الأشرطة: - a- Open Data protector software. - b- Select the session or file that need to be restored. - c- Go to Restore à restore session à select the wanted session - d- Right click properties à select the Destination, Source, and option that's you need before restore. - e- Then click restore.

اختبار عملية استرجاع البيانات من النسخ الاحتياطية الكاملة للبيئة: 1 - يتم تحديد الملفات والخادمتان المطلوب أخذ النسخ الاحتياطية لها بشكل شهري عن طريق نموذج رقم (ST-BK-06) المعبأ من الموظفين المسؤولين عن الخادمتان والأنظمة وقواعد البيانات بقسم المعلومات والإحصاءات المالية ومن قبلنا أيضا. 2 - الخطوات التالية لاسترجاع ملف أو خادم من النسخ الاحتياطية أو الأشرطة: a- Open Data protector software. b- Select the session or file that need to be restored. c- Go to Restore à restore session à select the wanted session d- Right click properties à select the Destination, Source, and option that's you need before restore. e- Then click restore.	الإجراء بالتفصيل
_____	المراجع
22908766	الدعم والمساندة

إجراء (3): تحسين أداء التجهيزات الآلية في البيئات التشغيلية والنظم	
الأهداف	- رفع كفاءة أداء التجهيزات الآلية، نظم تخطيط الموارد المؤسسية وتطبيقات أوراكل وقواعد البيانات لتتوافق مع الإصدارات الحديثة .
مجالات المسؤولية	قسم المعلومات والإحصاءات المالية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج توفير جهاز من الجهة الطالبة. (SRV 01) - وثيقة عملية تحميل وتركيب "Patch" لنظم تخطيط الموارد المؤسسية (وثيقة 1). - نموذج رقم (DBA 01). - دليل التعليمات HP رقم SRV-03. - وثيقة رقم SRV-03 ضبط المتغيرات المسبقة لتحميل البرامج والنظم الجديدة.
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	تحميل برمجيات التعلية لتحسين أداء نظم التشغيل بشكل دوري: 1 - يتم استلام طلب التعلية من الشركة الأم \ المختصين بقواعد البيانات . 2 - التأكد من وضع النظام . 3 - تحميل التعليات على نظم التشغيل والتأكد من صحتها (دليل التعليمات من HP). زيادة السعة التخزينية لخدمات البيئة التشغيلية: 1 - زيادة/إضافة السعة التخزينية للخادم وفقا للحاجة . 2 - وضع خطه تنفيذية محددة الفترة الزمنية والكوادر لزيادة السعة التخزينية على خدمات البيانات التشغيلية . 3 - خطار مديري قواعد البيانات ونظم ERP و المطورين والمستشارين المختصين بإيقاف عمل الخدمات على بيئات التطوير و الاختبار . 4 - إيقاف خدمات بيئة الإنتاج يجب اخذ الموافقة من الإدارة وإخطار مستخدمي الجهات بذلك . 5 - اختبار كفاءة أداء الخادم بعد عملية زيادة/إضافة السعة التخزينية .

تعليية نسخ نظام التشغيل: 1 - طلب تعليية النسخة الحالية من نظام التشغيل وفق متطلبات العمل وتوجيهات الشركة الأم . 2 - وضع خطة عمل متكاملة للتعلييات واعتمادها من المسؤولين بالإدارة . 3 - اختبار البنيات التشغيلية بعد التعلييات . 4 - اختبار كفاءة أداء النظم ERP وقواعد البيانات الخاصة بها من قبل المختصين كل في مجاله . تركيب وتضبيط التجهيزات الآلية الجديدة في البيئة التشغيلية . 1 - استلام طلب توفير جهاز من الجهة الطالبة . 2 - فحص السعة المكانية في غرفة التشغيل 3 - إعداد خطة عمل للتركيب والتجهيز محددة الفترة الزمنية والكوادر بالتعاون مع الشركة الموردة . 4 - مخاطبه الأقسام المعنية بالموضوع للتنسيق 5 - تركيب وتضبط واختبار التجهيزات الآلية بالتعاون مع الشركة الموردة 6 - إعداد وثيقة تركيب وتضبيط وتهيئة التجهيزات الآلية . تعليية تطبيقات نظم تخطيط الموارد المؤسسية: 1 - توفر عقد دعم من الشركة الأم أوراق 2 - دراسة الوضع الحالي للبيئة ومدى توافقه مع النسخة الجديدة للتعليية 3 - تعليية قواعد البيانات من قبل مختصي قواعد البيانات إذا تطلب الأمر 4 - وضع خطة عمل للتعليية . 5 - تحميل الوثائق والملفات الخاصة بعملية التعليية من مصدر الشركة الأم support.oracle.com 6 - إبلاغ فريق مطوري نظم تخطيط الموارد المؤسسية لأخذ نسخ احتياطية من customized work أي الوظائف التي تم تطويرها من قبلهم . 7 - تنفيذ خطة التعليية على بيئة اختباريه .	الإجراء بالتفصيل
---	--------------------------------

8 - اختبار كفاءة أداء نظم تخطيط الموارد المؤسسية ERP من قبل المطورين والمطابقين والمستشارين functional consultants.

9 - في حال نجاحها يتم تنفيذ الخطة على بيئة الإنتاج.

تعليه قواعد بيانات نظم تخطيط الموارد المؤسسية:

1 - توفر عقد دعم من الشركة الأم أوراكل

2 - دراسة الوضع الحالي للبيئة التشغيلية ومدى توافقه مع النسخة الجديدة للتعليه

3 - تعليه نظام التشغيل من قبل مختصي خادمت البيئة التشغيلية إذا تطلب الأمر

4 - وضع خطة عمل للتعليه.

5 - تحميل الوثائق والملفات الخاصة بعملية التعليه من مصدر الشركة الأم support.oracle.com

6 - تنفيذ خطة التعليه على بيئة اختباريه.

7 - اختبار كفاءة أداء نظم تخطيط الموارد المؤسسية ERP وقواعد البيانات الخاصة بها من قبل المطورين والمطابقين والمستشارين functional consultants.

8 - في حال نجاحها يتم تنفيذ الخطة على بيئة الإنتاج.

عملية تحميل وتركيب "Patch" لنظم تخطيط الموارد المؤسسية:

1 - استلام الطلب الخاص بتركيب وتحميل ال "Patch" وخطه العمل الخاصة بها والمعتمدة من الشركة الأم (أوراكل).

2 - دراسة الطلب وتحليله وإعداد قائمة بجميع المتطلبات المسبقة.

3 - تحميل الملفات المطلوبة من موقع الدعم الفني من الشركة الأم (أوراكل).

4 - إعداد خطة عمل محددة للفترة الزمنية للكوادر المشاركة.

5 - جدول الخطة لتنفيذها على خوادم الاختبار أولاً ومن ثم بقية البيئات وإخطار المعنيين بذلك.

6 - تحديد الوقت المناسب لوقف الأنظمة والتطبيقات. كما هو موضح في نموذج الطلب (DBA 01).

الإجراء بالتفصيل

7 - عمل الفحص الفني قبل إجراء عملية التنفيذ. 8 - تنفيذ الخطة كما هو موضح بوثيقة تحميل وتركيب «patch لنظم تخطيط الموارد المؤسسية (وثيقة 1.1) إيقاف نظم تخطيط الموارد المؤسسية و تطبيقات أوراكل. 9 - تحميل وتركيب " Patch " المطلوبة. 10 - تشغيل النظم وتطبيقات أوراكل. 11 - عمل الفحص الفني بعد عمليات التنفيذ. 12 - اختبار الوظائف بعد عمليات التنفيذ من قبل المختصين. 13 - تعميم العملية على بقية البيئات التشغيلية. ضبط إعدادات النظام لتتوافق مع متطلبات البرامج التي سيتم تحميلها على خوادم البيئات التشغيلية الخاصة بنظم تخطيط الموارد المؤسسية وتطبيقات أوراكل: 1 - استلام المتغيرات المعتمدة من الشركة او القسم الطالب لتغير الاعدادات. 2 - التأكد من تطابق اوعدم تطابق هذه التغيرات في النظام الحالي على البيئات المختلفة . 3 - في حالة تطابق المتغيرات مع النظام الحالي يتم إبلاغ الجهة الطالبة لتلك المتغيرات بالموافقة لاستكمال الاجراءات من قبل المختصين ذو العلاقة. في حالة عدم مطابقة النظام الحالي للمتغيرات المطلوبة: - يتم إبلاغ المطورين ومديري قواعد البيانات والنظم والمستخدمين بأنه سيتم توقيف النظام بشكل مؤقت لإتمام عملية التغيير على بيئات التطوير والاختبار والانتاج . - عمل التغيرات المطلوبة للنظام من قبل المختصين بإدارة الخدمات. - إعادة تشغيل النظام . - ابلاغ مقدم الطلب بإتمام الاجراء لاستكمال الاجراءات من قبل المختصين مقدمي الطلب . - الأخبار والاعتماد النهائي.	الإجراء بالتفصيل
_____	المراجع
22908766	الدعم والمساندة

إجراء (4): متابعة أداء التجهيزات الآلية وقواعد البيانات	
الأهداف	- ضمان كفاءة أداء كل من التجهيزات الآلية في البيئات التشغيلية لنظم تخطيط الموارد المؤسسية وقواعد البيانات.
مجالات المسؤولية	قسم المعلومات والإحصاءات المالية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- وثيقة تنظيف ملفات قواعد البيانات. (وثيقة 3). - نموذج رقم (DBA 01). - نموذج رقم SRV-02 نموذج طلب إضافة/إلغاء/تعديل رمز الدخول.
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	متابعة أداء خدمات البيئة التشغيلية وتنظيف الملفات. 1- يتم الدخول على الخادمتين في جميع خادمتين البيئات التشغيلية سواء بيئة إنتاج أو تطوير أو اختبار لمتابعة الأداء عن طريق آل (telnet) وذلك لمراقبة حجم الملفات على الأقراص الخاصة بقاعدة البيانات نظم أوراكل المركزية. 2- يجب معرفة حجم المجموعة التي يرتبط بها القرص الصلب وذلك لتحديد الأقراص الخاصة بقاعدة بيانات نظم (ERP) المركزية. 3- يتم التأكد من حجم المساحة المستخدمة من الأقراص المرتبطة بوحدات التخزين وذلك بال MB ثم قسمة الناتج على 1024 للحصول على الحجم بال GB وإذا زادت النسبة المئوية للمساحة المستخدمة عن 90% فإنه يجب اتخاذ الإجراء اللازم لتفادي الوقوع بمشكلات حرجية بالتنسيق مع المختصين بقواعد البيانات. 4- في حالة إذا ما كانت نسبة المساحة المستخدمة في الحالة الحرجية يتم الدخول على ملفات التسجيل الخاصة بالخادم ومسح الملفات وذلك لتقليل المساحة المستخدمة وفي بعض الحالات يتطلب زيادة حجم القرص الصلب. 5- متابعة حجم البيانات في جهاز وحده التخزين، اتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة ملاحظة التزايد المستمر.

مراقبة أداء النظم وقواعد البيانات 1 - المتابعة اليومية لأداء قواعد البيانات والنظم . 2 -جدولة الأعمال الخاصة بتحسين أداء قواعد البيانات والنظم . تنظيف الملفات الغير ضرورية على الخوادم 1 -متابعة المساحة المستعملة على الخوادم بشكل دوري أو يتم استلام طلب من فريق الخدمات للقيام بعملية تنظيف الملفات الغير ضرورية على الخوادم 2 -تحليل الملفات والمساحات المشغولة . 3 - تنظيف الملفات كما هو مذكور في «وثيقة تنظيف ملفات قواعد البيانات» (وثيقة 3) . 4 - إضافة/إلغاء/تعديل رمز الدخول لخدمات البيئة التشغيلية 5 - استلام طلب إضافة/إلغاء/تعديل رمز دخول على أي من البيئات التشغيلية لنظم ERP . 6 - دراسة الحاجة للرمز التعريفي . 7 - يتم إضافة رمز الدخول على خدمات البيئة التشغيلية سواء كانت بيئة التطوير أو الاختبار أو إنتاج وذلك عن طريق تعريف الاسم وإنشاء رقم سري له وفق الشروط والمعايير المتعارف عليها ثم إضافته على المجموعة الأساسية والثانوية . 8 - استلام طلب إلغاء رمز الدخول على البيئات التشغيلية تطوير أو اختبار أو إنتاج . 9 - استلام طلب تعديل على رمز الدخول على خدمات بيئات التشغيلية تطوير أو اختبار أو إنتاج مع نقل جميع الملفات القديمة من الدليل القديم إلى الدليل الجديد .	الإجراء بالتفصيل
_____	المراجع
22908766	الدعم والمساندة

إجراء (5): تصحيح البيانات Datafix	
الأهداف	- تحسين جودة البيانات الخاصة بنظم تخطيط الموارد المؤسسية وتطبيقات أوراكل.
مجالات المسؤولية	1 - قاعدة البيانات المركزية لنظم تخطيط الموارد وتطبيقات أوراكل. 2 - مستشارين النظم.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - إستلام الطلب المقدم من المختصين بالنظم. 2 - عمل دراسة تحليلية للطلب. 3 - تحميل البرامج المطلوبة من موقع الدعم للشركة الأم (أوراكل). 4 - إعداد دراسة فنية لدى تطابق البرامج مع البيئات الحالية لنظم تخطيط الموارد المؤسسية وتطبيقات أوراكل. 5 - وضع خطة عمل متكاملة محددة الفترة الزمنية والكوادر (نموذج 1). 6 - اخذ نسخة احتياطية من الملفات الواردة بخطة عمله التصحيح (وثيقة 2). 7 - عمل فحص فني قبل وبعد عملية التنفيذ. 8 - تنفيذ التصحيح على بيئة الاختبار. 9 - اختبار النظم والتطبيقات على بيئة الاختبار من قبل المختصين. 10 - تعميم الاجراء على بقية البيئات التشغيلية.
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908766

إجراء (6): أخذ النسخ لبيانات نظم تخطيط الموارد المؤسسية وقواعد البيانات cloning	
الأهداف	إتاحة البيانات الأساسية للنظم وتطبيقات أوراكل على بيئات أخرى غير بيئة الانتاج بهدف إجراء اختبارات أو دورات تدريبية.
مجالات المسؤولية	- نظم تخطيط الموارد المؤسسية. - قواعد البيانات.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- وثيقة أخذ النسخ لبيانات نظم تخطيط الموارد المؤسسية وقواعد البيانات (وثيقة 4). - نموذج رقم (DBA 01).
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - تحديد البيئات والخوادم التي سيتم نقل البيانات لها. 2 - إعداد خطة عمل لتنفيذ العملية وإخطار المعنيين بها. كما هو موضح في نموذج الطلب (DBA 01). 3 - اختبار أداء كل من أجهزة المصدر والأجهزة المستهدفة للتأكد من جاهزيتها. 4 - تنفيذ العملية بالخطوات المذكورة في وثيقة أخذ النسخ لبيانات نظم تخطيط الموارد المؤسسية وقواعد البيانات (وثيقة 4) 5 - إبلاغ المعنيين بإتمام العملية.
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908766

إجراء (7): ترحيل البيانات الأساسية لنظم تخطيط الموارد المؤسسية ERP	
الأهداف	توفير قاعدة بيانات مركزية للبيانات الأساسية الخاصة بالأفراد والشركات والموظفين لنظم تخطيط الموارد المؤسسية (ERP-ORACLE).
مجالات المسؤولية	- قسم المعلومات والإحصاءات المالية - مراقبة نظم تخطيط الموارد المؤسسية
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- وثيقة أخذ النسخ لبيانات نظم تخطيط الموارد المؤسسية وقواعد البيانات (وثيقة 4.0) - نموذج رقم (DBA 01).
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - بيانات ديوان الخدمة المدنية: - تحميل الملف الخاص ببيانات الموظفين من نظام الموارد البشرية الخاص بديوان الخدمة المدنية والتأكد من سلامتها. - ترحيل البيانات إلى قاعدة البيانات المركزية فينظم تخطيط الموارد المؤسسية على بيئة الإنتاج. - اختبار البيانات المرحلة. 2 - بيانات الهيئة العامة للمعلومات المدنية: - استلام بيانات الأفراد والشركات من الهيئة العامة للمعلومات المدنية والتأكد من صحة البيانات. - ترحيل البيانات إلى قاعدة بيانات مؤقتة على بيئة الإنتاج. - ترحيل البيانات من قاعدة البيانات المؤقتة إلى قاعدة البيانات المركزية لبيئة الإنتاج لنظم تخطيط الموارد المؤسسية ERP عن طريق نظام أوراكل. - التأكد من صحة ترحيل جميع البيانات وعدم ظهور أخطاء. - اختبار البيانات المرحلة.
المراجع	_____
الدعم والمساندة	66229087

إجراء (8): إستخراج البيانات المالية للجهات الحكومية من النظم المالية المتكاملة	
الأهداف	توفير البيانات المالية الخاصة بالجهات الحكومية لتحميلها لنظم تخطيط الموارد المؤسسية ERP.
مجالات المسؤولية	- قسم المعلومات والإحصاءات المالية - مراقبة نظم تخطيط الموارد المؤسسية
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج طلب التقارير التقنية. (DBA 04) - خطة لتطبيق نظم ERP في الجهات الحكومية الجديدة.
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - استلام نموذج طلب إعداد التقارير. 2 - استخراج البيانات من نظم المالية المتكاملة و تحميلها في قاعدة بيانات المركزية لنظم تخطيط الموارد المؤسسية. 3 - إجراء التعديلات اللازمة على التقرير إن وجدت. 4 - إرسال التقرير إلى مقدم الطلب (المستشار).
المراجع	_____
الدعم والمساندة	66229087

النماذج المستخدمة في قسم المعلومات والإحصاءات المالية

النسخة	الكود	النموذج
V1	SRV-01	وثيقة ضبط المتغيرات المسبقة لتحميل البرامج والنظم الجديدة
V1	SRV-02	نموذج طلب إضافة/إلغاء/تعديل رمز الدخول
V1	SRV-03	وثيقة دليل العمليات
V1	SRV-04	نموذج طلب تغير متغيرات النظام
V1	ST-BK-01	طلب إضافة/تعديل في مساحة التخزين
V1	ST-BK-02	طلب إضافة/حذف لعمليات النسخ الاحتياطية
V1	ST-BK-03	طلب استرجاع بيانات خادم من النسخ الاحتياطية
V1	ST-BK-04	طلب إضافة/حذف خادمتين من عمليات النسخ الاحتياطية
V1	ST-BK-05	طلب استرجاع ملفات من عمليات النسخ الاحتياطية
V1	ST-BK-06	طلب اختبار استرجاع معلومات من عمليات النسخ الاحتياطية
V1	ST-BK-07	تسليم أشرطة النسخ الاحتياطية
V1	ST-BK-08	متابعة عمليات النسخ الاحتياطية الكاملة للبيئة شهرياً
V1	DBA 01	نموذج الطلب
V1	DBA 04	نموذج طلب التقارير التقنية



وزارة المالية
منظمة حكومية عصرية أكثر احترافية

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية

Ministry of Finance - State of Kuwait Offices Department - Service Team إدارة نظم التخطيط للموارد المؤسسية - الفرع المكاتب والإحصاءات المالية	
Hardware Request Form	
Date: _____	
Requestor Information	
Requestor Name:	
Department:	
Email:	
Phone:	
Request Information	
Hardware Type:	
Environment Name:	
Request Reason:	
Signature:	
Done by	
Name:	
Email:	
Date Received:	Date Done:
Remarks:	
Hardware Request Form	

SRV 01



وزارة المالية
منظمة حكومية عصرية أكثر احترافية

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية

	Ministry of Finance - State of Kuwait GRMS Department - Service Team إدارة نظم المالية العامة - الوزارة - الفريق لخدمات العملاء	
New/Modify/Delete User Request Form		
Date: _____		
Requestor Information		
Requestor Name:		
Department:		
Email:		
Phone:		
Request Information		
Request Type: ☐ New User ☐ Modify User ☐ Remove User		
Request Reason :		
Environment:		
Group:		
Signature:		
Done by		
Name:		
Email:		
Date Received: Date Done:		
Remarks:		
New/Modify/Delete User Request Form		

SRV 02



وزارة المالية
منظمة حكومية عصرية أكثر احترافية

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية

Ministry of Finance - State of Kuwait GPMIS Department - Services Team (إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية - قسم الخدمات والعمليات)	
Kernel Parameters Change Request Form	
Date: _____	
Requestor Information	
Requestor Name: _____	
Department: _____	
Email: _____	
Phone: _____	
Request Information	
Request reason: _____ _____	
Environment: _____	
Server Name: _____	
Signature: _____	
Done by	
Name: _____	
Email: _____	
Date Received: _____ Date Done: _____	
Remarks: _____ _____	

Kernel Parameters Change Request Form

SRV 03

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية



Ministry of Finance - State of Kuwait
GFMS Department - Storage and Backup Team
إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية - قسم المعلومات والإحصاءات المالية



طلب إضافة/تعديل في مساحة التخزين

New/Modify Storage Space Request Form

Date _____

Requestor Information

Requestor Name _____ Phone _____

Email _____

Department _____

Request Information

Request Type: Add New Space ☐ Remove Space ☐ Modify the Space ☐

Server Name _____ OS _____

Space In Use (GB) _____ Space Required For allocate (GB) _____

Signature _____

Done by

Name _____ Phone _____

Email _____

Date Received _____ Date Done _____

Remarks _____

Problems _____

Signature _____

New/Modify Storage Space Request ST-BK-01

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية




Ministry of Finance - State of Kuwait
GFMS Department - Storage and Backup Team
إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية - قسم المعلومات والإحصاءات المالية

طلب استرجاع بيانات خادم من النسخ الاحتياطية

Restore Backup Server Request Form

Date _____

Requestor Information

Requestor Name _____ Phone _____

Email _____

Department _____

Request Information

Backup Name _____

Priority: Low ☐ Med ☐ High ☐

Backup Type: Daily ☐ Weekly ☐ Full ☐ Increment ☐

Backup Date _____

Server Name _____

Restore Path _____

Signature _____

Done by

Name _____ Phone _____

Email _____

Date Received _____ Date Done _____

Remarks _____

Signature _____

Restore Backup Server Request ST-BK-03



دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية



Ministry of Finance - State of Kuwait
GFMS Department - Storage and Backup Team
إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية - قسم المعلومات والإحصاءات المالية
طلب إضافة/حذف خدمات من عمليات النسخ الاحتياطية



Add/Remove Backup Server/s

Date _____

Requestor Information

Requestor Name _____ Phone _____

Email _____

Department _____

Backup Servers

X Remove

✓ Add

DEV	DEVADM1 ERPBAK	DEVWEB1 DEVMD1	DEVBI1 DEVSOA1	DEVCOL1 DEVIDB1
PRD	PRDADM1 PRDMDB2 PRDMDB1 PRDWEB2	PRDWEB1 PRDBI1 PRDSOA2 PRDSOA1	PRDADM3 PRDIDB2 PRDIDB1 PRDCOL2	PRDADM2 PRDCOL1 PRDBI2 -----
RMS	RMSADM1 RMSWEB1 RMSADM2 ERPIGN	RMSBI1 RMSMD2 RMSMD1 RMSWEB2	RMSIDB1 RMSCOL2 RMSCOL1 RMSBI2	RMSIDB2 RMS50A1 RMS50A2 -----

Signature _____

Done by

Name _____ Phone _____

Email _____

Date Received _____ Date Done _____

Remarks _____

Problems _____

Signature _____

Add/Remove Backup Server/s Request ST-BK-04



وزارة المالية
منظمة حكومية عصرية أكثر احترافية

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية



Ministry of Finance - State of Kuwait
GFMIS Department - Storage and Backup Team
إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية - قسم المعلومات والإحصاءات المالية



طلب استرجاع ملفات من عمليات النسخ الاحتياطة

Restore Backup Service Request Form

Date _____

Requestor Information

Requestor Name _____ Phone _____

Email _____

Department _____

Request Information

Backup Path _____

Priority: Low ☐ Med ☐ High ☐

Backup Restore Type: Full ☐ Increment ☐

Backup Date _____

Server Name _____

Restore Path _____

Signature _____

Done by

Name _____ Phone _____

Email _____

Date Received _____ Date Done _____

Remarks _____

Signature _____

Restore Backup Service Request ST-BK-05



Ministry of Finance - State of Kuwait
GFMIS Department - Storage and Backup Team
إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية - قسم المعلومات والإحصاءات المالية



مطلب اختبار استرجاع معلومات من عمليات النسخ الاحتياطية

Restore Backup Service Test Form

Date _____

Done By

Name _____ Phone _____

Email _____

Department _____

Test Information

Backup Path _____

Priority: Low ☐ Med ☐ High ☐

Backup Restore Type: Full ☐ Increment ☐

Backup Date _____

Server Name _____

Restore Path _____

Remarks

Remarks _____

Problems _____

Signature _____

Restore Backup Service Test ST-BK-06



وزارة المالية
منظمة حكومية عصرية أكثر احترافية

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية



Ministry of Finance - State of Kuwait
GFMS Department - Storage and Backup Team
إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية - قسم المعلومات والإحصاءات المالية



Tape Delivery Form

Date _____

Tapes Information

Tape Name	Backup Date	Remarks

Deliver To

Name _____ Phone _____

Email _____

Department _____

Receiver Information

Name _____ Phone _____

Email _____

Date _____

Signature _____

Tapes Delivery ST-BK-07

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية



Ministry of Finance - State of Kuwait
GFMIS Department - Storage and Backup Team
إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية - قسم المعلومات والإحصاءات المالية



متابعة عمليات النسخ الاحتياطية الكاملة للبيئة شهريا

Full Backup Monthly Check Form

Date _____

Monthly Backup Tapes Information			
Backup Name	Done	Tape No.	Remarks
PRD Full Monthly Backup		44	
PRD Full Monthly Backup		45	
RMS Full Monthly Backup		46	
RMS Full Monthly Backup		47	
DEV Full Monthly Backup		48	
DEV Full Monthly Backup		49	
Oracle Full Monthly Backup		50	
Oracle Full Monthly Backup		51	

Done By

Name _____ Phone _____

Email _____

Problems _____

Signature _____

Full Backup Monthly Check ST-BK-08

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية



Ministry of Finance - State of Kuwait
GFMIS Department - Storage and Backup Team
إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية - قسم المعلومات والإحصاءات المالية



جدول مواعيد عمليات النسخ الاحتياطية

Backup & Copy Schedule Form

Date _____

Backup & Copy Weekly Schedule

Backup: Servers → VLS / Copy: VLS → MSL
VLS 1: PRD - ERPBAK / VLS 2: RMS - DEV

Saturday السبت	Friday الجمعة	Thursday الخميس	Wednesday الأربعاء	Tuesday الاثنين	Monday الاثنين	Sunday الأحد
Tape Increment backup	Tape full backup	Tape Increment backup	Tape Increment backup	Tape full backup	Tape Increment backup	Tape Increment backup
Start 7 am						
Increment Copy	Increment Copy	Full Copy	Increment Copy	Increment Copy	Full Copy	Increment Copy
PRD+RMS @ 3 pm						
DEV @ 6 pm						
PRDmdb1_Whole_Backup @ 11:30 pm (Oracle)						

Monthly Copy Schedule

First of the month	PrdMdb1_Monthly_Whole_Backup	02:15 PM
	PRD_Monthly_Whole_Backup	11:30 PM
Second of the month	RMS_Monthly_Whole_Backup	11:30 PM
Third of the month	DEV_Monthly_Whole_Backup	11:30 PM

Done By

Name _____ Phone _____

Email _____

Changes _____

Signature _____

Backup & Copy Schedule ST-BK-09



وزارة المالية
منظمة حكومية عصرية أكثر احترافية

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية

GFMS - DATABASE DEPLOYMENT FORM (DDF)	
TO BE FILLED BY THE REQUESTER	
*Subject Name:	Change Request No.:
*Requester Name:	*Designation: DBA
Date of Issue:	*Requested Date of Implementation:
Change Definition:	Severity: ☐ CRITICAL (S1) ☒ MAJOR (S2) ☐ MINOR (S3)
	Priority: ☐ High Priority (P1) ☐ Medium Priority (P2) ☒ Low Priority (P3)
Type of Change:	One ☐ If Other Please Specify:
*Environment:	Environment Change Request Restrictions: ☐ Production (Please Provide Test CR No.) ☒ Test ☐ Stage (Should be Filled By DBA Team Only)
*Description of Change:	TASKS TO BE DONE:
Details of change	Object Name: Version No:
Reason/Justification for Change:	Object Type:
*Attached Documents Type	
Dependencies:	
Rollback Procedure	(Attach step by step commands to be applied for rollback changes that have been made)
Signature: (Section Head)	
Manager Comment:	
TO BE FILLED BY INFORMATION & FINANCIAL STATISTICS SECTION (DBA)	
DBA Name:	Plan Completed:
CR Status:	Comments for Rejection:
Start Date:	End Date:
Completed Time: (Hours)	Reason for Delay:
Manager Comment:	
Signature: (Chief Information Officer & Financial Statistics)	
Reference Guidelines	This Deployment Form should be used for the following request: • New User / Schema creation (with specific privileges like SELECT, UPDATE, DELETE for specific DB objects etc) • New object creation or modification on existing objects (Table, Views, Procedure, Package, Function, Forms, Reports, Menu, Libraries, & Objects) • Privilege request on Objects / Users (Grants, Revoke, Lock / Unlock) • Refresh / cloning database or e-Business Suite framework • Patch / Segment deployment on database or ERP framework • Backup & Recovery / Restoration - Export & Import request for complete database or particular Schema / Object. Cleanup request for g...

نموذج (DBA 01)



إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية
قسم المعلومات والإحصاءات المالية

نموذج طلب التقارير التلقية



الإسم: _____ تاريخ طلب التقرير: _____

رقم الهاتف: _____

هدف التقرير: _____

المحتوى: _____

خاص بطلب المعلومات و الإحصاءات المالية	
	تاريخ استلام طلب التقرير:
	اسم الممثل:
	تاريخ تسليم التقرير:

نموذج (DBA 04)

إجراء (9): إدارة ومتابعة الأعطال في الجهات المستفيدة	
الأهداف	تلقي الأعطال والمشاكل المتعلقة بالنظام المحاسبي المطبق في الجهات الحكومية ومتابعتها بكل مراحلها ومعالجتها.
مجالات المسؤولية	قسم الجودة وخدمة العملاء بالتنسيق مع مراقبة نظم تخطيط الموارد المؤسسية ورئيس قسم التفويضات لنظم تخطيط الموارد المؤسسية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج إبلاغ عطل
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	- استلام نماذج الاعطال من قبل الجهات الحكومية بالفاكس أو الايميل أو الهاتف. - ترقيم نموذج العطل من خلال سجل خاص (مرفق نسخة من السجل). - رفع العطل لفريق وحدة المطبقين في القسم لمعالجته. - إرسال نموذج العطل من قبل فريق المطبقين الى القسم المختص في حال عدم القدرة على المعالجة. - استلام العطل بعد معالجته من القسم المعني. - أرشفة الأعطال المعالجة والغير معالجة في الملف الخاص للجهة. - إعداد جداول متابعة لنماذج الأعطال و متابعة حركة نموذج العطل ورصد النماذج المتأخرة الغير معالجة من قبل الأقسام المختصة (مرفق نسخة من جداول المتابعة) - متابعة الأعطال المتأخرة لدى الأقسام.
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908755



وزارة المالية
منظمة حكومية عصرية أكثر احترافية

دليل السياسات والإجراءات لإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية

التاريخ: 2015/ /		إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية	
قسم الجودة وخدمة العملاء		تمتدح إبلاغ عن عطل	
 وزارة المالية			
خاص ببيانات المستخدم في الجهة:			
الجهة الحكومية	وزارة الاقتصاد	الإدارة	
اسم المستخدم		القسم	
المرافقة		الرقم المدني	
رمز المستخدم		البريد الإلكتروني	
رقم الهاتف		رقم الفاكس	الترقيم المستخدم
خاص بوصف العطل في الجهة:			
اسم القسم والخدمة	رقم الاستشارة		
الرسالة المقامة بالاستشارة / رقم			
نوع العطل	☐ فتح شذائات (new) لتتقدم ☐ إغلاق شذائات	☐ تحقق بالاستشارة ☐ إمكانية تشغيل بقرنة التقدم (تحقيقات أورتش)	
تقارير التقدم	☐ تقديم طلب تقرير جديد ☐ تقرير بأخذ وقت طويل	☐ عرض مخرجات التقارير باستخدام adobe Reader ☐ مخرجات التقارير تحتوي على خطأ	
اضغط اعرف			
المسؤول المباشر للمستخدم	رقم الهاتف	الترقيم	
خاص بوزارة المالية - إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية - قسم الجودة وخدمة العملاء: (رقم :)			
رئيس المجموعة	رقم الهاتف	اسم موظف خدمة العملاء	
مسترف الجهة	الترقيم	التاريخ	رقم الهاتف
في حالة تحويل عطل لخدمة اخرى:			
القسم	تاريخ التحويل		
القسم	تاريخ التحويل		
وصف المشكلة			
اسم المختص		تاريخ الاجاز	

يرجى إرسال النموذج على أرقام الفاكس: ٢٢٤٠٨٧٩١ - ٢٢٤٠٨٧٩٠
أو البريد الإلكتروني: V9 12/1/2014

إجراء (10): تقديم الدعم الفني لأجهزة الحاسب الشخصي لموظفي الإدارة	
الأهداف	تحسين أداء وكفاءة أجهزة المستخدمين لضمان سير العمل.
مجالات المسؤولية	قسم ضمان الجودة وخدمة العملاء
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	- معالجة الأعطال المتعلقة بنظم التشغيل وبرامج الأوفست والطباعة والبريد الإلكتروني في أجهزة المستخدمين في الإدارة. - توثيق عمل format للأجهزة عند الحاجة - استبدال الأجهزة التالفة بأجهزة جديدة وتحميلها بالبرامج اللازمة - معالجة ربط الأجهزة بالطابعات وتركيب برامج الحماية عليها. - تركيب أجهزة الفاكس لدى موظفي الإدارة وإصلاح الأعطال فيها إن وجدت.
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908755

إجراء (11): تقديم الدعم الفني لأجهزة الهاتف و call manager في موقع الادارة	
الأهداف	تقديم دعم لأجهزة الهاتف لدى موظفي الإدارة وإدارة Call manger .
مجالات المسؤولية	قسم ضمان الجودة وخدمة العملاء
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	- تخصيص رقم هاتف للموظف . - إدخال بيانات الموظف بصفحة Cisco communication (رقم الجهاز ورقم الهاتف ليتم التعرف عليه) . - تركيب الجهاز في مكتب الموظف المختص . - إصلاح الأعطال الفنية في أجهزة الهاتف .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908755

إجراء (12): توفير وتجهيز برامج النظم المالية والبرامج المساندة لها في الجهات المستفيدة	
الأهداف	تركيب برامج النظم المالية والبرامج المساندة لها في الجهات الحكومية المشاركة في المشروع وإصلاح أي أعطال متعلقة بها.
مجالات المسؤولية	قسم ضمان الجودة وخدمة العملاء
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	- إعداد لاحتياجات الإدارة من برامج وادوات تخص الدعم الفني لموظفي الإدارة من شراء برامج وادوات تصليح اجهزة حاسب آلي . - وضع ميزانية خاصة للبرامج والادوات الخاصة بالدعم الفني لموظفي الإدارة . - متابعة طرح الممارسات الخاصة بالدعم الفني .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	55229087

إجراء (13): المشاركة في إعداد ميزانية القسم	
الأهداف	تحديد الاعتمادات المالية للتجهيزات الآلية والبرمجية المطلوبة للدعم الفني الخاص بموظفي الإدارة.
مجالات المسؤولية	قسم ضمان الجودة وخدمة العملاء
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	- زيارة الجهة وتحديد المستخدمين للنظم المالية في الجهات الحكومية - تركيب برامج النظم المالية والبرامج المساندة لها في تلك الجهات مثال (نظام الاوراكل ، برامج الجافا).
المراجع	_____
الدعم والمساندة	55229087

إجراء (14): مشروع توثيق وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقا للمتطلبات الواردة في المواصفة القياسية العالمية ISO 9001 على الإدارة	
الأهداف	تطبيق نظام إدارة الجودة يحدد المسؤوليات والصلاحيات لكل قسم في الإدارة لتحسين كفاءة العمل و تنفيذ المشاريع على أكمل وجه والتطوير والتحسين المستمر .
مجالات المسؤولية	قسم ضمان الجودة وخدمة العملاء
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	- تحديد العمليات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة والعلاقة فيما بين هذه العمليات . - تحديد المعايير والأساليب المطلوبة للتأكد من التشغيل والتحكم الفعال لهذه العمليات . - التأكد من التطبيق الفعال لهذه العمليات . - مراقبه وقياس وتحليل هذه العمليات لتحقيق التحسين المستمر - ترقيم وتوحيد النماذج والاستبيانات المستخدمة داخل الإدارة وخارجها مع الجهات الحكومية - القيام بالتدقيق الداخلي على أقسام الإدارة على فترات مخططة للتأكد من تطبيق نظام ومعايير الجودة مثل: - إعداد برنامج التدقيق الداخلي للإدارة . - تحديد معايير التدقيق الداخلية للإدارة ومجاله وأساليبه وعدد مراته . - إعداد وتقديم وتوثيق تقارير نتائج التدقيق الداخلي ورفعها للإدارة العليا . - اتخاذ الإجراءات اللازمة لإزالة حالات عدم المطابقة التي تم اكتشافها والتأكد من تعديلها في فترات محددة .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908755

إجراء (15): زيارة الجهة لمتابعة تطبيق المشروع في الجهات الحكومية	
الأهداف	قياس رضا المستفيدين في الجهة على تطبيق المشروع وحصر المشاكل والمعوقات والتأكد من معالجتها
مجالات المسؤولية	متابعه رضا الجهة على تطبيق المشروع وحل المشاكل والمعوقات التي تؤثر على سير العمل بعد التطبيق .
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	- التنسيق مع أقسام الإدارات في الجهات الحكومية للحصول على المعلومات الخاصة بالجهة بخصوص الجاهزية والشبكة وتركيب الأنظمة والتدريب . - الاطلاع على سجل الأعطال في الجهة - عقد اجتماعات دورية مع مراقبي ورؤساء أقسام الجهات الحكومية لمتابعه فاعلية تطبيق أنظمة المشروع . - إعداد وتوزيع الاستبيانات على مستخدمي الأنظمة لقياس فاعلية الأنظمة في الجهة ورضا المستخدمين . - تجميع وتحليل الاستبيانات لإعداد تقرير مفصل ونهائي يوضح وضع هذه الجهات ومدى رضا المستخدمين . - إعداد سجل الجودة الخاص في تطبيق النظم المالية لدى الجهة بالإضافة إلى رسوم بيانية .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	55229087

السيد الوكيل المساعد لشئون المحاسبة العامة المحترم
تحية طيبة وبعد ،،،،

الموضوع: استبيان قياس جودة التطبيق
لنظم إدارة مالية الحكومة (GFMIS)

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه ، نود إحاطتكم علما بأنه قد تم
التعديل على نموذج استبيان قياس جودة التطبيق لنظم إدارة
مالية الحكومة (GFMIS) بناء على الاجتماع الذي عقد مع
السيدة / (مرفق نسخة من الاستبيان) .
للتفضل بالاطلاع و التوجيه بما ترونه مناسباً .
مع أطيب التمنيات،،،،

مدير إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية

إجراء (16): إعداد وإدارة خطة التواصل لأصحاب المصلحة	
الأهداف	التأكد من تأييد و التزام المستخدمين في الجهات الحكومية للنظم المالية وكذلك تحديد أفضل طرق التواصل معهم .
مجالات المسؤولية	قسم التغيير والاتصال .
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	أصحاب المصلحة : أصحاب المصلحة بالمشروع هم أشخاص ومنظمات مشاركة بشكل فعال في المشروع ، أو أولئك الذين تتأثر مصالحهم كنتيجة لتنفيذ المشروع أو إنجازه . وقد يكون لهم تأثير على أهداف المشروع ونتائجه .
الإجراء بالتفصيل	- إعداد مذكرة رسمية لطلب الهيكل التنظيمي و بيانات موظفي الجهة المعنيين بالتطبيق . - تحديد القطاعات المعنية بتطبيق النظم المالية و اللوسجنتية . - إعداد تقرير تحليل البنية الهيكلية للقطاعات في الجهات الحكومية وتضم الوثيقة نبذة عن الجهة و مهام و اختصاصات كل قسم في الإدارات المعنية بالتطبيق . - زيارات القادة و المسؤولين لتعريفهم بالمشروع ووضع طرق التواصل الأنسب لهم . - إعداد تقرير أصحاب المصلحة و الذي يضم خطة التواصل الخاصة بأصحاب المصلحة . - متابعه التحديث على بيانات المستخدمين . - متابعه التحديث على خطة التواصل الخاصة بأصحاب المصلحة .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908660

إجراء (17): نشر الوعي و المعرفة بالمشاريع	
الأهداف	توصيل البيانات و المعلومات الخاصة بالمشروع و آخر تحديث عليها .
مجالات المسؤولية	قسم التغيير والاتصال .
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
أولاً : إعداد العروض المرئية 1 - التنسيق مع أقسام الإدارة للحصول على المادة العلمية المطلوبه . 2 - التنسيق مع الجهات الحكومية لتحديد موعد العرض . 3 - تقديم العرض المرئي . ثانياً : العمل على تصميم وتحديث المنشورات والمطويات التعريفية . 1 - التنسيق مع أقسام الإدارة للحصول على المادة العلمية المطلوبه . 2 - التنسيق مع الشؤون المالية لتحديد الميزانية والمطبعه . 3 - تصميم المغلف الخاص بالمطويات . 4 - التنسيق مع المطبعه و متابعه الطباعة معها . 5 - توزيع المطويات على الجهات الحكومية . ثالثاً: العمل على تطوير وتحديث بيانات صفحة المشروع على الصفحة 1 - الرسمية لوزارة المالية . 2 - تحديد البيانات المطلوب تحديثها . 3 - التنسيق مع أقسام الإدارة للحصول على المادة العلمية المطلوبه . 4 - التنسيق مع مركز المعلومات لإدراج البيانات على الصفحة .	

رابعاً: المشاركة في المعارض المحلية و الخارجية 1 - تحديد فريق عمل للمعرض كما يتم تحديد مهام الفريق . 2 - تحديد متطلبات المعرض من مطبوعات و هدايا . 3 - حضور المعرض .	الإجراء بالتفصيل
_____	المراجع
22908660	الدعم والمساندة

إجراء (18): متابعة الخطط التشغيلية للإدارة	
الأهداف	متابعة إعداد الخطط التشغيلية للإدارة ومتابعته التحديث عليها.
مجالات المسؤولية	قسم التغيير و الاتصال - جميع الأقسام .
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	- التنسيق مع ضابط الاتصال من مكتب الوكيل المساعد لشئون المحاسبة العامة. - التنسيق مع ضابط الاتصال من إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية. - التنسيق مع الأقسام لتحديث بيانات الخطط و إدراجها في نظام نجاح .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908660

إجراء (19): مشاركة موظفي الإدارة بالدورات التدريبية	
الأهداف	تطوير ورفع كفاءة أداء الموظفين بالإدارة.
مجالات المسؤولية	قسم متابعة تنمية المهارات بالتنسيق مع الاقسام.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	أولاً الدورات الداخلية: 1 - يتم استلام نموذج من قبل ادارة التدريب بوزارة المالية بالدورات التدريبية التي سيتم تنفيذها خلال كل سنة مالية. 2 - مخاطبة المراقبات والاقسام لاختيار الدورات التدريبية المطلوبة. 3 - استلام الدورات المطلوبة وعمل جدول بكل الاحتياجات التدريبية للخطة السنوية للإدارة. 4 - مخاطبة ادارة التدريب بالاحتياجات. 5 - استلام طلب الترشيحات تباعا من قبل ادارة التدريب خلال السنة المالية على فترات. 6 - الرد على ادارة التدريب بالاسماء المرشحة للدورات والمؤتمرات والندوات. ثانياً: دورات ديوان الخدمة المدنية: 1 - مخاطبة المراقبات والاقسام لاختيار الدورات التدريبية المطلوبة. 2 - استلام الدورات المطلوبة وعمل جدول بكل الاحتياجات التدريبية للخطة السنوية للإدارة. 3 - مخاطبة الشركات المعتمدة من قبل ديوان الخدمة لاستلام عروض الاسعار. 4 - تحديد الميزانية المطلوبة لتنفيذ الدورات ضمن ميزانية الادارة السنوية. 5 - يتم تحديد موعد تنفيذ الدورات المطلوبة بالتنسيق مع الاقسام المعنية.

ثالثاً: الدورات التدريبية الفنية التابعة للجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات - مخاطبة المراقبات والاقسام لاختيار الدورات التدريبية المطلوبة. - استلام الدورات المطلوبة وعمل جدول بكل الاحتياجات التدريبية للخطة السنوية للإدارة. - مخاطبة الشركات المعتمدة من قبل الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات لاستلام عروض الاسعار. - تحديد الميزانية المطلوبة لتنفيذ الدورات ضمن ميزانية الادارة السنوية. - يتم تحديد موعد تنفيذ الدورات المطلوبة بالتنسيق مع الاقسام المعنية. رابعاً: الدورات الخارجية - مخاطبة المراقبات والاقسام لتحديد المقاعد المخصصة لكل قسم وترشيح من يرويه مناسباً. - التنسيق مع ادارة التدريب للبحث عن مهمة رسمية مناسبة للمرشح. - اخذ موافقة المسؤول على المهمة الخارجية المقترحة. - مخاطبة ادارة التدريب للبدء باجراءات الحصول على المهمة الرسمية الخارجية. خامساً: خطة الايفاد والبعثات الدراسية - مخاطبة الاقسام لتسجيل من تنطبق عليه الشروط الخاصة باستكمال الدراسة، بعد استلام طلب من ادارة الشؤون الادارية. - مخاطبة ادارة الشؤون الادارية بالاسماء الراغبة باستكمال الدراسة. سادساً: الدورات التدريبية الخاصة بنظم إدارة مالية الحكومة للجهات الحكومية - مخاطبة المراقبات والاقسام لتحديد الدورات التدريبية المطلوبة. - استلام الدورات المطلوبة وعمل جدول بكل الاحتياجات التدريبية. - مخاطبة الجهات الحكومية المعنية لتحديد أسماء المرشحين للتدريب. - مخاطبة إدارة الشؤون المالية لتوفير البوفيه. - تأكيد موعد الدورة للمحاضر والمتدربين. - عقد الدورة بالمكان المحدد ومتابعة الحضور أثناء الدورة. - تقديم الاستبيان للمتدربين ومن ثم تحليله. - توزيع الشهادات عند انتهاء الدورات على المتدربين .	الإجراء بالتفصيل
_____	المراجع
22908670	الدعم والمساندة

إجراء (20): إعداد خطة تهيئة وتطبيق نظم مالية الحكومة لكل جهة حكومية	
الأهداف	معرفة خطط وأنشطة وحدات العمل في إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية التي ستنفذ في الجهة الحكومية
مجالات المسؤولية	- جميع وحدات العمل في إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج عن خطة وأنشطة وحدات العمل التي ستطبق في الجهات الحكومية - نموذج عن المخاطر اجراءات العمل الخاصة بمراقبة نظم تخطيط الموارد المؤسسية اجراءات لعمل الخاصة بقسم نظم وزارات وإدارات الخدمات العامة والدفاع
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	- يتم تشكيل فريق من وحدات العمل في إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية من قبل مدير الإدارة وارسالها للسادة المراقبين لمعرفة رأيهم بذلك . - يقوم مشرف التطبيق من قسم التنسيق والمتابعة بالإشراف على الفريق وذلك من خلال انعقاد مجموعة من الاجتماعات مع أعضاء وحدات العمل لمعرفة الأنشطة المعنية بكل وحدة عمل التي ستنفذ في الجهات الخارجية حتى تمكن مشرف التطبيق من إدارة هذه الأنشطة - يقوم مشرف التطبيق بإعداد محاضر اجتماع عن كل اجتماع تم وارساله الى رئيس قسم التنسيق والمتابعة والذي يقوم من خلاله ارساله الى مراقب المتابعة والاتصال للاطلاع عليه وارساله الى مدير الإدارة والسادة المراقبين . - يبدأ مشرف التطبيق بتجهيز خطة عن الأنشطة الرئيسية والفرعية وذلك حتى تمكنه من إدارة نطاق العمل والعاملين والوقت في الجهات الحكومية

– يقوم مشرف التطبيق بإعداد دراسة عن المخاطر المتوقع حدوثها من خلال الزيارة التي تمت لتقييم الجاهزية وكذلك من خلال الاجتماعات التي تمت مع وحدات العمل يبين من خلالها (الخطر، مستوى الخطر، آثاره، والحل المقترح) ويرفع هذا التقرير لمدير الإدارة للاطلاع عليه.	الإجراء بالتفصيل
_____	المراجع
22908787 – 22908700	الدعم والمساندة

إجراء (21): إعداد وثيقة نطاق عمل الجهات الحكومية	
الأهداف	معرفة حجم الجهة من خلال عدد المستخدمين والمواقع والهيكل التنظيمي بهدف تقديم الدعم للآزم لها.
مجالات المسؤولية	– قسم التنسيق والمتابعة بالتنسيق مع الجهات الحكومية
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 – إعداد نموذج (نطاق العمل) يقيس من خلاله: – عدد النظم المالية واللوجستية – عدد المواقع – عدد العاملين على النظم – عدد أجهزة الحاسب الآلي – عدد المتدربين – يرفع التقرير الى رئيس قسم التنسيق والمتابعة والذي على اساسه ترفع توصيه للمختصين بالإدارة وذلك لتقديم الدعم اللازم لها. – يقوم مشرف التطبيق بمتابعة اي تطورات تطراً على تقرير نطاق العمل في الجهات الحكومية وإبلاغ رئيس القسم بالتطورات. 1 – نموذج التقرير نطاق العمل في الجهة الحكومية – وثيقة نطاق العمل: هو وثيقة تحتوي على بيانات نطاق الجهة والأعمال المنوطة بها على سبيل المثال: عدد الموظفين ، عدد المواقع للجهة ، عدد الأجهزة المطلوب توفيرها والخ
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908686

إجراء (22): إعداد وثيقة بمخاطر تنفيذ المشاريع في الجهات الحكومية	
الأهداف	- معرفة مخاطر تنفيذ المشروع بالجهة ووضع الحلول لتجنبها.
مجالات المسؤولية	- قسم التنسيق والمتابعة بالتنسيق مع الجهات الحكومية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج التقرير وثيقة المخاطر في الجهة الحكومية. - وثيقة المخاطر: هو وثيقة تحتوي على المخاطر المتوقعة حدوثها والتي تسبب إعاقة لتنفيذ المشروع (و المخاطر هي المشاكل التي لم تقع ولكن من المتوقع حدوثها قبل تنفيذ المشاريع)
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - إعداد نموذج (المخاطر) يقيس من خلاله: - رصد المخاطر - تحديد حالة الخطر (عالي __ متوسط __ منخفض) لكل خطر الإجراء المطلوب لتفادي الخطر. 2 - يقدم هذا التقرير في بداية كل سنة الى رئيس قسم التنسيق والمتابعة والذي على اساسه ترفع توصيه للمختصين بالإدارة وذلك لتقديم الدعم اللازم لها. 3 - يقوم مشرف التطبيق بمتابعة اي تطورات تطراً على المخاطر في الجهات الحكومية وإبلاغ رئيس القسم بالتطورات.
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908686

إجراء (23): إعداد تقرير أسبوعي عن حالة المشروع في كل جهة	
الأهداف	- معرفة حالة ومتطلبات الجهة .
مجالات المسؤولية	- قسم التنسيق والمتابعة بالتنسيق مع الجهات الحكومية .
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج التقرير الأسبوعي في الجهة الحكومية . - نموذج التقرير الأسبوعي .
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - إعداد نموذج (تقرير أسبوعي) يقيس من خلاله: - النظم المالية واللوجستية - البيئة التشغيلية - العاملين على النظم - متطلبات الإدارات في الجهات الحكومية - المستشارين والعاملين من إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية 2 - يقدم هذا التقرير بصورة إسبوعية الى رئيس قسم التنسيق والمتابعة والذي على اساسه ترفع مذكرات إسبوعية في حال وجود استفسارات او طلبات أو مشاكل في التطبيق في الجهة الحكومية الى مراقب المتابعة والاتصال الذي من خلاله ترفع الى المعنيين في إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية . 3 - يقوم مشرف التطبيق بمتابعة المذكرات التي رفعت الى المسؤولين في إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية لمعرفة ردهم بهذا الخصوص والذي يقوم من خلاله بإبلاغ المعنيين في الجهة الحكومية بالإجراء المتخذ . 4 - إرسال النموذج (التقرير الأسبوعي) بعد الانتهاء منه الى مراقب المتابعة والاتصال للاطلاع عليه وارساله لمدير الإدارة والسادة المراقبين .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908686

إجراء (24): تنسيق زيارات للجهات الحكومية	
الأهداف	تسهيل إجراءات دخول موظفين إدارتنا للجهة والتنسيق مع المعنيين بالجهة لعقد اجتماع ومتابعة أي مذكرات تابعة لإدارتنا في الجهات الحكومية.
مجالات المسؤولية	- قسم التنسيق والمتابعة بالتنسيق مع جميع أقسام إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية والجهات الحكومية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج التنسيق في الجهة الحكومية.
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - إعداد نموذج (التنسيق) يتم من خلاله: - تحديد موعد الزيارة أو الاجتماع - تحديد بيانات القسم الطالب - تحديد أهداف الزيارة - إفادة المشرف بعد التنسيق 2 - يقدم هذا النموذج الى رئيس قسم التنسيق والمتابعة. 3 - يقوم رئيس قسم التنسيق والمتابعة بإرساله للمشرف المختص والذي بدوره يقوم بمتابعة النموذج بالتنسيق مع الجهة. 4 - يتم إبلاغ المعنيين برد المشرف من قبل رئيس قسم التنسيق والمتابعة.
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908686

إجراء (25): إعداد وإدارة خطة التواصل لأصحاب المصلحة	
الأهداف	التأكد من تأييد و التزام المستخدمين في الجهات الحكومية للنظم المالية وكذلك تحديد أفضل طرق التواصل معهم .
مجالات المسؤولية	- قسم التغيير والاتصال .
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج التنسيق في الجهة الحكومية .
المصطلحات المستخدمة	أصحاب المصلحة : أصحاب المصلحة بالمشروع هم أشخاص ومنظمات مشاركة بشكل فعال في المشروع ، أو أولئك الذين تتأثر مصالحهم كنتيجة لتنفيذ المشروع أو إنجازه . وقد يكون لهم تأثير على أهداف المشروع ونتائجه .
الإجراء بالتفصيل	- إعداد مذكرة رسمية لطلب الهيكل التنظيمي وبيانات موظفي الجهة المعنيين بالتطبيق . - تحديد القطاعات المعنية بتطبيق النظم المالية واللوسجنية . - إعداد تقرير تحليل البنية الهيكلية للقطاعات في الجهات الحكومية وتضم الوثيقة نبذة عن الجهة ومهام واختصاصات كل قسم في الإدارات المعنية بالتطبيق . - زيارات القادة والمسؤولين لتعريفهم بالمشروع ووضع طرق التواصل الأنسب لهم . - إعداد تقرير أصحاب المصلحة والذي يضم خطة التواصل الخاصة بأصحاب المصلحة . - متابعة التحديث على بيانات المستخدمين . - متابعة التحديث على خطة التواصل الخاصة بأصحاب المصلحة .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908660

إجراء (26): متابعة ودراسة التحديثات على الوظائف المالية واللوجستية لنظم إدارة مالية الحكومة ومدى إمكانية اتاحتها من خلال النظم	
الأهداف	المساهمة في تحسين الأداء المالي للحكومة.
مجالات المسؤولية	- إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية والقطاعات المعنية في وزارة المالية والجهات الحكومية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج رقم (DBA 01) الخاص بقسم المعلومات والاحصاءات المالية.
المصطلحات المستخدمة	أصحاب المصلحة: أصحاب المصلحة بالمشروع هم أشخاص ومنظمات مشاركة بشكل فعال في المشروع، أو أولئك الذين تتأثر مصالحهم كنتيجة لتنفيذ المشروع أو إنجازه. وقد يكون لهم تأثير على أهداف المشروع ونتائجه.
الإجراء بالتفصيل	1 - استلام طلب التحديث من المعنيين أو طلب التحديث بناء على متابعة تطبيق نظم من المختصين بإدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية. 2 - دراسة الطلب من قبل المختصين بالإدارة. 3 - عقد اجتماعات وورش عمل خاصة بالطلب مع المعنيين لتحديد الاحتياجات والمتطلبات. 4 - دراسة إمكانية تنفيذ طلب التحديث ووضع خطة العمل اللازمة لتنفيذ الطلب في حال الموافقة على الطلب. 5 - عرض خطة العمل على المعنيين واعتمادها. 6 - البدء بتنفيذ الخطة والتي تتضمن الآتي: - التحديث على النظام في بيئة التطوير والقيام باختباره ومراجعتها مع المختصين. - إرسال نموذج رقم (DBA 01) إلى قسم المعلومات والاحصاءات المالية وذلك لرفع التحديث الذي تم الانتهاء من استحداثه أو تعديله من بيئة التطوير إلى بيئة الاختبار. - اختبار النظام في بيئة التطوير وبيئة الاختبار.

- في حال نجاح اختبار النظام يتم اعتماد المستشار المختص ، ويقوم المستشار بإخطار قسم المعلومات والاحصاءات المالية لرفع ذلك التحديث من بيئة الاختبار إلى بيئة الانتاج النهائي . 7 - إبلاغ المعنيين بإتاحة التحديثات على النظام .	الإجراء بالتفصيل
_____	المراجع
22908700	الدعم والمساندة

إجراء (27): دراسة المشاريع الجديدة على نظم إدارة مالية الحكومة	
الأهداف	المساهمة في تحسين الأداء المالي للحكومة
مجالات المسؤولية	- قسم التغيير والاتصال .
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية والقطاعات المعنية في وزارة المالية والشركات .
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - كتابة المناقصة . 2 - طرح المناقصة . 3 - تقييم المناقصة . 4 - ترسية المناقصة . 5 - عمل فريق عمل مكون من الشركة ووزارة المالية . 6 - إعداد خطة عمل . 7 - متابعة تنفيذ خطة العمل . 8 - عند انتهاء المشروع التأكد من استلام جميع الوثائق الخاصة بالمشروع .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908700

إجراء (28): تقديم الدعم الفني لمستخدمي نظم إدارة مالية الحكومة	
الأهداف	المساهمة في تحسين الأداء المالي للحكومة
مجالات المسؤولية	– إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية والقطاعات المعنية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	– إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية والقطاعات المعنية في وزارة المالية والشركات.
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	تقديم الدعم الفني بناء على طلب الجهة أو من خلال متابعة أداء الجهة الحكومية في تطبيق نظم إدارة مالية الحكومة وذلك بالتنسيق مع القطاعات المعنية وذلك من خلال الاتصال الهاتفي أو الزيارة الميدانية أو الرد على الأعطال من خلال الفاكس .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908787

إجراء (29): استحداث أو تعديل تقارير نظم إدارة مالية الحكومة	
الأهداف	المساهمة في تحسين الأداء المالي للحكومة ودعم متخذي القرار .
مجالات المسؤولية	- إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية والقطاعات المعنية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	1 - المذكرات المرسلة إلى الأقسام المعنية في إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية فيما يخص الأعمال المطلوبة والمقترحات . 2 - نموذج رقم (DBA 01) الخاص بقسم المعلومات والاحصاءات المالية . 3 - نموذج انشاء مستخدم الخاص بقسم التفويضات .
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - استلام طلب استحداث أو تعديل تقرير من المعنيين . 2 - عقد اجتماعات وورش عمل مع المعنيين والمختصين من قسم نظم الهيئات الملحقه . 3 - وذلك لتحديد الاحتياجات والمتطلبات والبيانات المطلوب عرضها بالتقرير . 4 - ارسال نموذج انشاء مستخدم إلى قسم التفويضات في إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية لمنح صلاحيات المستخدم المطلوبة على التقرير الذي سوف يتم استحداثه أو تعديله في حال لزم الأمر . 5 - استحداث أو تعديل التقرير المطلوب على بيئة التطوير والقيام باختباره ومراجعة بيانات التقرير مع المختصين . 6 - ارسال نموذج رقم (DBA 01) إلى قسم المعلومات والاحصاءات المالية وذلك لرفع التقرير الذي تم الانتهاء من استحداثه أو تعديله من بيئة التطوير إلى بيئة الاختبار . 7 - قيام مستشار النظام المختص بالاطلاع على التقرير واختبار صحة بياناته .

8 - في حال وجود أخطاء في التقرير يتم ابلاغ المختصين من قسم نظم الهيئات الملحقه بالتعديلات المطلوبة لتصحيح التقرير وإعادة تكرار الخطوات السابقة من رقم 4. 9 - في حال نجاح اختبار التقرير يتم اعتماد المستشار المختص للتقرير المستحدث أو المعدل، ويقوم المستشار بإخطار قسم المعلومات والاحصاءات المالية لرفع ذلك التقرير من بيئة الاختبار إلى بيئة الانتاج النهائي. 10 - قيام المختصين من قسم نظم الهيئات الملحقه بإتاحة التقرير للمعنيين ومستخدمي نظم إدارة مالية الحكومة.	الإجراء بالتفصيل
_____	المراجع
22908787	الدعم والمساندة

إجراء (30): تقديم استشاره فنية بشأن توافق بعض التعديلات على أدلة الحسابات مع نظم إدارة مالية الحكومة	
الأهداف	المساهمة في تحسين الأداء المالي للحكومة
مجالات المسؤولية	– قسم نظم الهيئات الملحق وقطاع شئون الميزانية العامة وإدارة التوجيه والنظم.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 – استلام مذكرة من المعنيين يتضمن طلب تقديم استشاره فنية بشأن توافق بعض التعديلات على أدلة الحسابات مع نظم إدارة مالية الحكومة. 2 – دراسة الطلب المقدم من قبل المختصين بالقسم. 3 – الرد على المذكرة بنتيجة الدراسة. 4 – تهيئة النظام بما يتناسب مع التعديلات المقترحة على أدلة الحسابات في حال لزم الأمر وفي حدود اختصاصات ومسؤوليات القسم.
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908711

إجراء (31) : إنشاء الرموز التعريفية الجديد و توفير الصلاحيات اللازمة للمستخدمين الذين يعملون على الانظمة المالية المتكاملة (ERP SYSTEM)	
الأهداف	تسهيل وتنظيم وإتاحة العمل على النظام
مجالات المسؤولية	- قسم التفويضات لنظم تخطيط الموارد المؤسسية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج إنشاء مستخدم.
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - انشاء صلاحيات جديدة تناسب طبيعة عمل المستخدمين لكي يتم تطبيقها على النظام . 2 - عمل نقل تفويض لصلاحيات احد مستخدمي النظام الى مستخدم اخر في حال عدم تواجد المستخدم الأول في الجهة. 3 - اعادة تشغيل لكلمة المرور او تغيير الصلاحيات او ايقاف مستخدم. 4 - تحسين وتطوير النظام الخاص بمنح التفويضات للمستخدمين
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908744

إجراء (32) : تعديل سلاسل الاعتماد الخاصه بجميع اقسام الادارات الماليه على النظام والتي يتم من خلالها ربط الموظفين حسب ترتيب الهيكل الوظيفي (موظف - رئيس قسم - مراقب - مدير) وإنشاء سلاسل الاعتماد للجهات الحكومية الجديدة علي النظام	
الأهداف	ربط الموظفين
مجالات المسؤولية	- قسم التفويضات لنظم تخطيط الموارد المؤسسية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	- نموذج إنشاء مستخدم.
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - تقوم الاقسام التابعه لمراقبة نظم تخطيط الموارد المؤسسيه بعمل سلاسل الاعتماد للاقسام الماليه في كافة الجهات وارسالها الى قسم ادارة التفويضات بعد توقيعه وختمه من قبل رئيس القسم . 2 - يقوم موظف قسم التفويضات بالتحقق من امكانية تطبيق السلسلة ومن ثم تطبيقها في النظام .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908744

إجراء (33) : اصدار التقارير الدورية الخاصة لسير عمل مستخدمي النظم	
الأهداف	متابعة سير العمل في الجهات الحكومية.
مجالات المسؤولية	- قسم التفويضات لنظم تخطيط الموارد المؤسسية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - اعداد المستخدمين حسب الوزارة 2 - المستخدمين الذين لم يدخلوا على النظام لمدة ثلاث اشهر واكثر. 3 - تقرير تاريخ اخر دخول للمستخدم على النظام . 4 - سلسلة الاعتمادات للجهات 5 - الموظفين الغير نشطين . 6 - مسؤوليات وادارات مستخدمي اوراقل .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908744

إجراء (34) : تحديث السياسات الأمنية والعمل علي تعميمها وتطبيقها	
الأهداف	تطبيق السياسات الأمنية بما يتناسب مع التطور .
مجالات المسؤولية	- قسم التفويضات لنظم تخطيط الموارد المؤسسية .
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - إعداد السياسات الأمنية على مستوى الشبكات والأجهزة والبرمجيات والأفراد . 2 - تعميم السياسات الأمنية . 3 - تطبيقها على جميع المستويات والعمل على الالتزام بتلك السياسات ومعاينة من لا يلتزم بها .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908744

إجراء (35): التحقق من جاهزية الاتصال بين الجهات الحكومية و(KIN) لتطبيق نظام الـ (ERP)	
الأهداف	تشغيل النظم المالية المتكاملة في الجهات الحكومية وذلك بعد ربط شبكة الجهات الحكومية بشبكة KIN.
مجالات المسؤولية	- قسم التفويضات لنظم تخطيط الموارد المؤسسية - الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات (KIN) - الجهات الحكومية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	يقوم فريق الشبكات بعملية التنسيق والمتابعة مع المختصين في كل من وزارة المالية والجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، والجهات الحكومية بما يخص جاهزية ارتباط الشبكة بين الجهة الحكومية وشبكة (KIN) ومن ثم عمل الإعدادات اللازمة للبدء باختبار النظم وتطبيقه. إجراءات ربط الشبكة لتطبيق النظم الماليه المتكامله ERP : 1 - يقوم موظف الشبكات بإرسال الوثيقة الذي تحتوي على الإعدادات اللازم عملها على الشبكة إلى الموظف المختص في الجهة الحكومية وذلك لإجراء الربط مع شبكة الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات (KIN). 2 - يتواصل موظف الشبكات مع الجهات الحكومية للتأكد من عمل الإعدادات اللازمة على شبكة الجهة الحكومية لربطها بشبكة الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات (KIN) . 3 - يقوم موظف الشبكات بعمل زيارة ميدانية للجهة الحكومية للتأكد من تفعيل خدمة نظم إدارة مالية متكاملة (ERP) واختبارها مع المختصين . 4 - في حال وجود مشاكل و عوائق في جاهزية الربط يتم التحقق من الإعدادات اللازمة للربط لمعرفة أسباب العوائق وإيجاد الحلول المناسبة لمعالجتها.
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908744

إجراء (36) : إدارة ومراقبة البيئة التشغيلية (شبكات الاتصال)	
الأهداف	ضمان استمرارية سير عمل أنظمة وأجهزة الشبكات في البيئة التشغيلية.
مجالات المسؤولية	– قسم التفويضات لنظم تخطيط الموارد المؤسسية.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 – فريق الشبكات هو المسئول عن اجهزه الشبكة (cisco) و ملحقاته الموجوده في غرفه التشغيل –مجمع الوزارات – الاجهزه التابعه لانظمه CISCO : – Cisco core switch 6513 – NAM جهاز يعرض اداة عمل الشبكة. – Firewall الجدار الناري يقوم بحمايه الشبكة الخارجيه والشبكة الداخليه وهو يعتبر حاجز يحمي الحركه المروريه للمعلومات ويراقبها. – LMS اداة ادارته تطبيق و توثيق البرمجيات. – ACE اداة تطبيق وحده تحكم محرك سيسكو. – IDS جهاز امن الشبكة الذي يقوم برصد الانشطه الغير مرغوبه ويمنعها. – MARS اداة تراقب الشبكة من خلال محاكاة اتصالات العميل لخدمات الانترنت والإبلاغ عن تلك الخدمات التي لا تستجيب. – CSM اداة مركزيه للحلول تساعد على تمكين إنفاذ سياسة متسقة واستكشاف الأخطاء وإصلاحها السريع للأحداث الأمنية، وتقديم تقارير ملخصة عبر الانتشار الأمني. – VPN هي شبكة افتراضيه و هي خاصيه تستخدم في الشبكة بغرض سريه نقل المعلومات والحفاظ عليها.

– NETCOOL/OMNIBUS يوفر ضمان الخدمة للتطبيقات والخوادم وأجهزة الشبكة والبروتوكولات و بروتوكولات الإنترنت والتخزين والأجهزة الأمنية. – الإطلاع علي أحدث التقنيات والبرمجيات التي تحمي وتحسن الشبكات.	الإجراء بالتفصيل
—	المراجع
22908744	الدعم والمساندة

إجراء (37) : إدارة وتشغيل موقع البيئة الإحتياطية لإستمرار العمل لدى الجهات الحكومية في حال حدوث أي طارئ في البيئة التشغيلية الرئيسية	
الأهداف	إستمرارية العمل للبيئة التشغيلية لنظم المالية المتكاملة.
مجالات المسؤولية	- قسم التفويضات لنظم تخطيط الموارد المؤسسية. - قسم المعلومات والإحصاءات. - التنسيق مع مركز المعلومات الآلي . - الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات.
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - مخاطبة الشؤون المالية لرصد مبلغ للمناقصة. 2 - مخاطبة الشركات المتخصصة في المجال الشبكي لتوفير حلول مناسبة لإنشاء البيئة الإحتياطية. 3 - دراسة الحلول المقدمة من الشركات. 4 - إعداد المناقصة بالتعاون مع الأقسام المختصة الأخرى في الإدارة.
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908744

إجراء (38) : إدارة وتشغيل ومتابعة شبكة دار العوضي	
الأهداف	توفير خدمة استخدام بيئة ERP وخدمة الانترنت لجميع موظفي إدارة نظم تخطيط الموارد المؤسسية وتطوير وتحسين الخدمة في شبكة مجمع دار العوضي .
مجالات المسؤولية	- قسم التفويضات لنظم تخطيط الموارد المؤسسية .
النماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراء	_____
المصطلحات المستخدمة	_____
الإجراء بالتفصيل	1 - مراقبة و إدارة الأجهزة الخاصة بالشبكة في غرفة التشغيل (دار العوضي) تتكون ادارة نظم تخطيط موارد مؤسسيه من 8 طوابق في دار العوضي(1-2-3-5-8-15-16-20) وكل دور يحتوي على switch يربط الاداور بغرفة التشغيل الرئيسي في الدور 15 . متابعة اجهزه الشبكة (cisco) و ملحقاته و هي كالاتي : Cisco Switch WS-C3560G-24 PS - Cisco Switch WS-C3560G-48 PS - Cisco core switch 6509 - SONIC WALL FIREWALL و هو جهاز يستخدم لحماية الشبكة و تحديد صلاحية استخدام الانترنت للمستخدمين . 2 - اصدار تقارير دوريه بواسطه view analyzer لتبيان وضع الشبكة و مدى استخدام الانترنت في شبكه دار العوضي .
المراجع	_____
الدعم والمساندة	22908744