



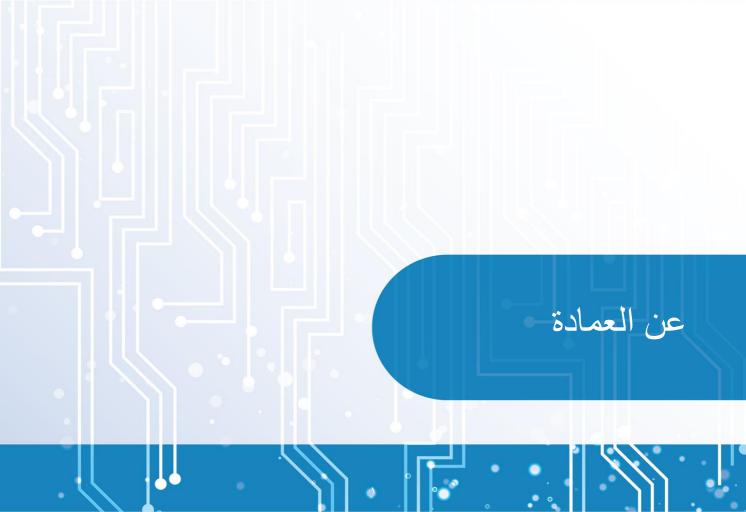
عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

(التقرير الشامل)

عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات الإلكترونية







تهتم عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات بتقديم خدمات الكترونية شاملة ومتميزة على مستوى الجامعة، وتعمل على توفير البني النحتية لتقنية المعلومات والاتصالات في الجامعة والبرامج والأنظمة التي تخدم أعمال الجامعة الإدارية والتعليمية لمنسوبيها، وتوظيف التقنية لدعم التعليم الإلكتروني والتعلم المبتكر وبناء اقتصاد المعرفة، من خلال توفير منظومة إلكترونية ذكية وشاملة ومتكاملة.



الرؤية:

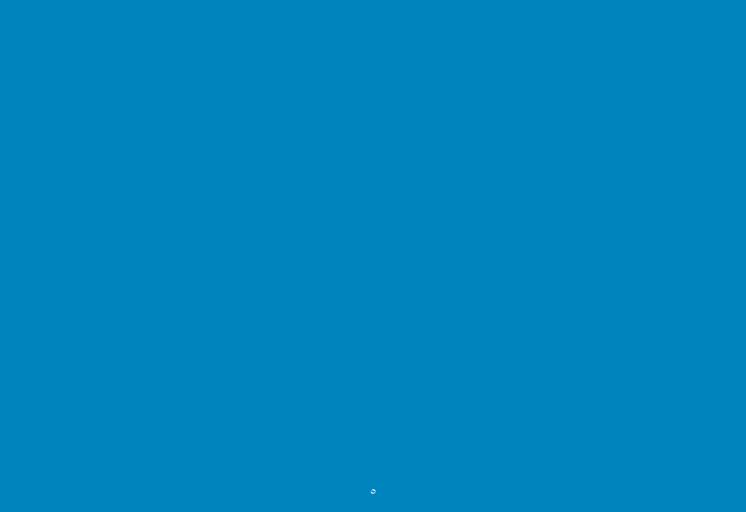
الريادة العالمية والتميز في توفير ودعم منظومة إلكترونية شاملة ومتكاملة تسهم في تحقيق رؤية الجامعة لبناء مجتمع المعرفة ورؤية المملكة العربية السعودية 2030.

الرسالة:

التوظيف الأمثل للتقنية لدعم العملية التعليمية والبحثية وبناء اقتصاد المعرفة، من خلال توفير منظومة إلكترونية ذكية ومتكاملة، تسهم في تحقيق رؤية الجامعة.

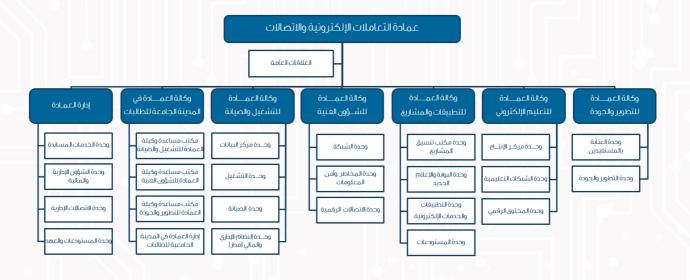
الأهداف الاستراتيجية:

- تحقيق الجودة والتميز في تقديم الخدمات الإلكترونية وفق المواصفات الدولية القياسية والتصنيفات العالمية.
 - ٢. تطوير منتجات وخدمات إلكترونية مبتكرة من خلال فهم سلوك المستخدمين واحتياجاتهم.
 - ٣. توفير الدعم لخطة الجامعة الاستراتيجية لتفعيل التعليم الالكتروني من الناحية التقنية.
 - ٤. توفير بيئة تعليمية إلكترونية مشجعة على البحث والإبداع.
- ٥. التكامل والربط مع الجهات الخارجية للمساهمة في إيجاد حكومة إلكترونية وفق رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
 - تشغيل الخدمات التقنية والبنية التحتية بأعلى كفاءة ممكنة.
 - ٧. مواكبة أفضل سياسة وممارسات أمن المعلومات للوصول إلى بيئة تقنية آمنة.





الميكل التنظيمي لعماحة التعاملات الإلكترونية والاتحالات





- الإشراف على كافة النظم الحاسوبية والشبكات المعلوماتية واتخاذ كافة الوسائل لتشغيلها وصيانتها بكفاءة عالية.
 - المحافظة على أمن المعلومات وحماية النظم والأجهزة والشبكات والبرامج من الفيروسات.
 - متابعة عمليات صيانة أجهزة الحاسب الآلى و البرامج.
- الاتصال بالشركات ذات العلاقة فيما يتعلق بالدورات التدريبية وصيانة الأجهزة وطلب كافة المعلومات المتعلقة بأجهزة الحاسب الآلي.
- تكون العمادة مسؤولة مسؤولية كاملة عن مشاريع تقنية المعلومات والاتصال وأنظمة المعلومات الالكترونية وبوابة الجامعة على الانترنت.
 - تحديد متطلبات وحدات الجامعة من تقنية المعلومات بالتعاون مع الوحدات المستفيدة.
 - التنسيق مع وكالة الجامعة للشؤون التعليمية والأكاديمية لوضع خطة بعيدة المدى لبرامج التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في الجامعة.
 - توفير الدعم الفني والبشري لأعضاء هيئة التدريس في مجال تنمية مهاراتهم التقنية وتطوير المقررات الالكترونية والمحتوى الرقمي.



- نشر ثقافة الجودة في العمادة عبر قنوات الاتصال المختلفة.
- تطبيق الخطط التنفيذية المنبثقة عن الخطة الاستراتيجية والمتعلقة بالجودة والتطوير.
- متابعة تطبيق القرارات الصادرة بخصوص الجودة والتطوير للتأكد من التزام الإدارات بتنفيذها.
- إعداد تقارير دورية عن تقييم احتياجات المستفيدين والمستخدمين والتأكد من تلبية هذه الاحتياجات وتقارير مؤشرات رضا العملاء وكفاءة تقديم خدمات تقنية المعلومات وسبل تحسين وزيادة رضا العملاء وفاعلية تقديم الخدمات.
- إعداد خطط متكاملة تشمل تطوير وتدريب القوى العاملة في العمادة بالتعاون مع مدراء الإدارات الأخرى لرفع مستوى مهاراتهم وصقل خبراتهم وتوفير أفضل الظروف وبيئات العمل المناسبة لإنجاز الأعمال.
 - إدارة الأزمات التي قد تحدث في الادارات التابعة له.
 - تطبيق ضوابط برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يَسر) في جامعة الملك سعود.



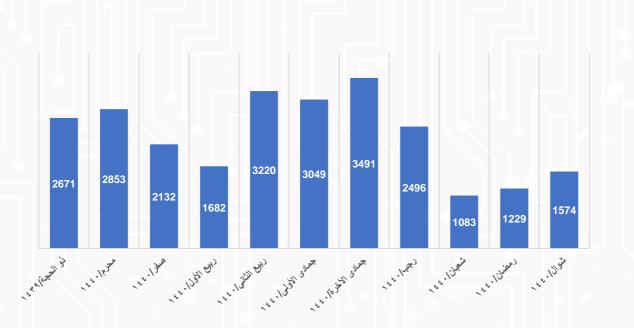
المهام والمسؤوليات لوحدة العناية بالمستفيدين:

- تتقف وتوعى المستفيدين بالمشاكل الشائعة وطرق حلها للرفع من كفاءة المستفيد.
- القيام بدور خط الدعم الأول لخدمة المستفيدين بكفاءة عالية وتحويل الطلبات التي لا يمكن حلها للوحدة المعنية والتي تمثل خط الدعم الثاني.
 - التنسيق والتعاون المستمر مع خط الدعم الغني الثاني والثالث لزيادة جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
 - قياس رضا المستفيدين على جميع الأصعدة وإصدار التقارير الدورية للرفع من مستوى جودة العمل لإرضاء المستفيد.
 - صيانة وتحديث موقع العناية بالمستفيدين لزيادة كفاءته وجودته.
 - دراسة طلبات الاحتياج الفني وإعداد التقارير لذلك.

إجمالي عدد البلاغات على نظام العناية بالمستفيدين



إجمالي عدد المكالمات لمركز الاتصال (٧٥٥٥٧)



إجمالي عدد المكالمات لمركز سنترال الجامعة (٤٦٧٠٠٠٠)

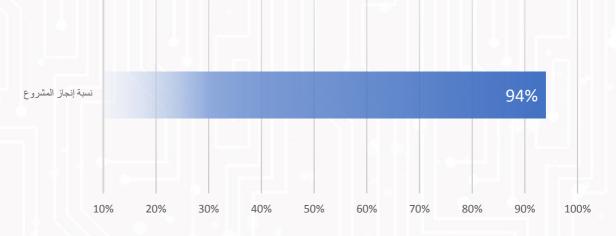




المهام والمسؤوليات لوحدة التطوير والجودة:

- تنفذ آلیات نشر ثقافة الجودة بعمادة التعاملات الإلكترونیة و الاتصالات.
- الإشراف على تنفيذ سياسة الجودة في الوحدة ووضع خطط التحسين والتطوير المستمر.
- تطبق ضوابط برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يُسر) في جامعة الملك سعود بمراحله المختلفة (الإتاحة التميز والتحسين)
 - تنفذ مشروع الحصول على نظام إدارة الجودة وفق المواصفة القياسية أيزو ISO9001:2015.
 - تقدم الدعم والتسهيلات اللازمة لجميع فرق العمل القائمة على تطبيق الجودة.
 - إعداد تقارير دورية عن مستويات الأداء ورضا المستفيدين عن أنشطة العمادة.
 - إعداد التقارير السنوية والربع سنوية للعمادة.

نظام إدارة الجودة ISO9001:2015



نسبة إنجاز نظام إدارة الجودة (ISO9001:2015)



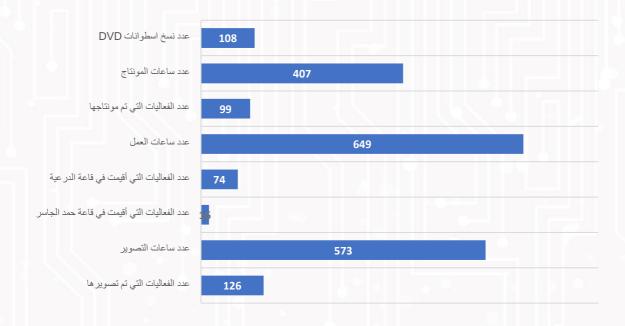
- متابعة تدريب منسوبي الجامعة على تطبيقات التعليم الإلكتروني.
- متابعة توفير وتطوير أنظمة إدارة التعليم الإلكتروني وتقديم الدعم الفني لهذه الأنظمة.
 - تطوير المقررات الإلكترونية الجامعية وفق معايير الجودة.
 - توفير مصادر رقمية عالية الجودة لخدمة العملية التعليمية.
- التنسيق مع وكالة الجامعة للشؤون التعليمية والأكاديمية لوضع خطة بعيدة المدى لبرامج التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في الجامعة.



المهام والمسؤوليات لوحدة الإنتاج:

- تجهيز المسارح والقاعات بالإضاءة والصوت والوسائل التعليمية.
- تصوير وإخراج فعاليات الجامعة الداخلية والخارجية وإنتاج الأفلام العلمية والوثائقية مع تسليم نسخة للجهة المنظمة وأرشفتها.
 - تدريب طلاب قسم الإعلام.
- ترشيح العاملين بالمركز للدورات التدريبية المتخصصة، وطلب استقطاب المتخصصين (من الجهات المتخصصة) من قبل الوحدة العليا.
 - التنسيق مع وحدات الجامعة وعمادتها بما يتعلق بطلبات نقل الفعاليات.
 - وضع السياسات العامة للمركز وتمثيل المركز في المجلس التنفيذي للعمادة.
 - تقييم العاملين بمركز الإنتاج التليفزيوني والتوثيق الرقمي وإصدار التقارير الدورية (شهرية، سنوية) عن المركز.

إحصائيات مركز الإنتاج

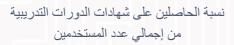


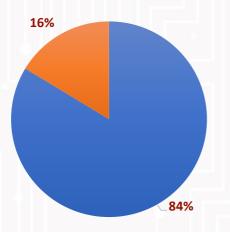


المهام والمسؤوليات لوحدة المحتوى الرقمي:

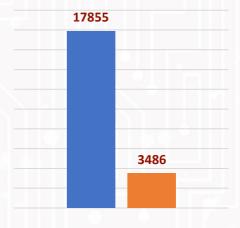
- وضع معابير تصميم المقررات الإلكترونية لجامعة الملك سعود وتحديثها وتطويرها دوريًا.
 - تحقق متطلبات التقويم والاعتماد لعملية إنتاج المحتوى التعليمي الرقمي.
 - إثراء الوحدة لمستودع العناصر التعليمية بالجامعة بعناصر التعلم.
- تصميم وتطوير الدورات التدريبية الإلكترونية وإتاحتها عبر منصة التدريب الإلكتروني لمنسوبي الجامعة.

إحصائيات الدورات التدريبية





- عدد المستخدمين للدورات التدريبية الحالية
- الحاصلين على الشهادات من الدورات التدريبية



- عدد المستخدمين للدورات التدريبية الحالية
- الحاصلين على الشهادات من الدورات التدريبية

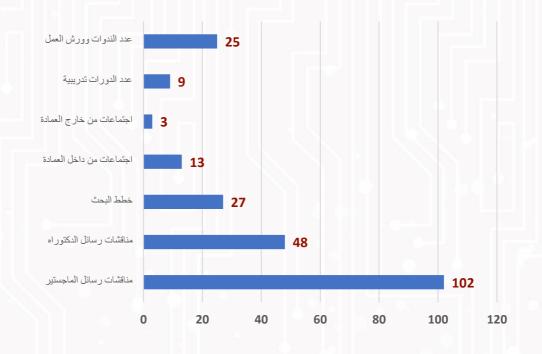


المهام و المسؤوليات لوحدة الشبكات التعليمية:

- إعداد جداول البث المباشر من مقر الوحدة.
- تشغيل الإستديوهات والقاعات في مقر الوحدة لنقل المحاضرات والندوات وورش العمل.
 - حجز وتشغيل معمل الحاسب الألي في مقر الوحدة للدورات التدريبية.
 - العمل على تنفيذ سياسة الجودة في الوحدة وتنفيذ خطط التحسين والتطوير المستمر.
 - إعداد التقارير الفنية ورفعها لوكيل العمادة والعميد.

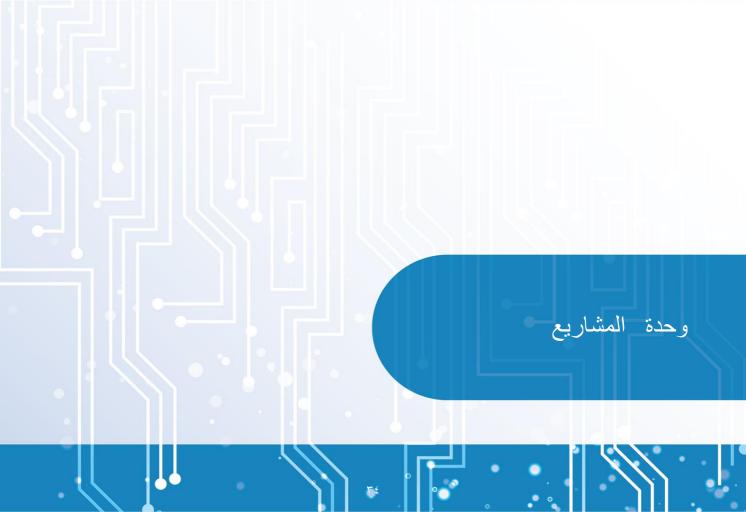
المحاضرات الصباحية







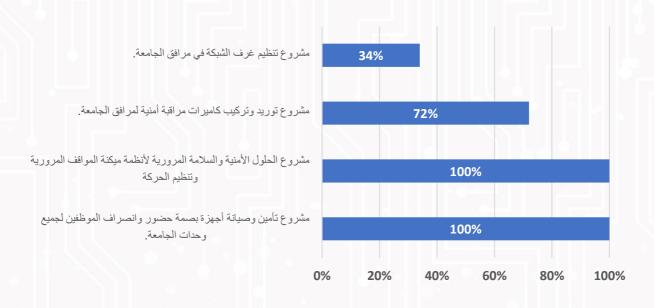
- الإشراف على تحليل وتطوير واختبار واستلام النطبيقات اللازمة لإدارة انظمة الجامعة الإلكترونية.
 - الاشراف على تطوير برمجيات الويب والخدمات الإلكترونية بالجامعة وفق معايير الجودة.
 - العمل على تطوير أداء أنظمة الجامعة الذكية والعمل على تقويمها باستمرار.
 - · الإشراف على عملية طرح وتنفيذ المشاريع التقنية بالجامعة.



المهام والمسؤوليات لوحدة مكتب تنسيق المشاريع:

- اعداد كراسات الشروط للمشاريع ودراسة العروض المقدمة ومتابعة التوريدات
 - إدارة المشروعات التي تنفذ ومتابعة جودة التركيبات وفحصها عند الاستلام.
- كتابة التقارير المرحلية وجمع المقترحات والمتطلبات والعروض وتوثيقها وتحليل النتائج.
- تحديد التغييرات في المشروع وتحديد واستكشاف مواقع المشكلة والأزمات المحتملة ووضع خطط للطوارئ.
 - تطوير الممارسات والأدوات اللازمة لتنفيذ المشاريع وإدارتها.

نسبة إنجاز المشاريع بنهاية العام

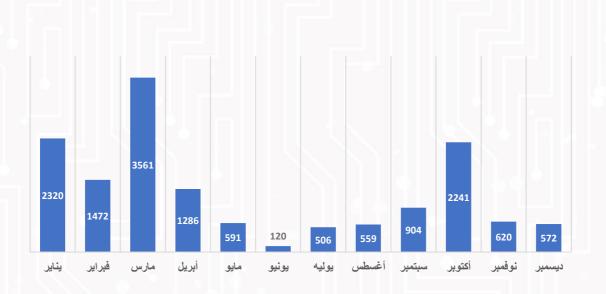




المهام والمسؤوليات لوحدة البوابة والإعلام الجديد:

- إنشاء وتطوير بوابة الجامعة الرئيسية (إعلانات ومحتوى) والبوابة الإخبارية والمواقع الفرعية.
 - إدارة حسابات الشبكات الاجتماعية والتفاعل معها.
 - إدارة نظام تواصل ومركز الرسائل (الجوال والبريد الإلكتروني).
 - إدارة الشاشات الخارجية والداخلية (إعلانات وتشغيل) ونظام شاشة.
 - الدعم الفنى للمواقع الإلكترونية (للموظفين وأعضاء هيئة التدريس).
 - إدارة ومتابعة وحدة نظام فعاليات الجامعة.
- تطبيق أعلى معابير جودة برمجيات الويب مما يساهم في الحصول على جوائز رقمية ومراتب عالية في الترتيب العالمي.

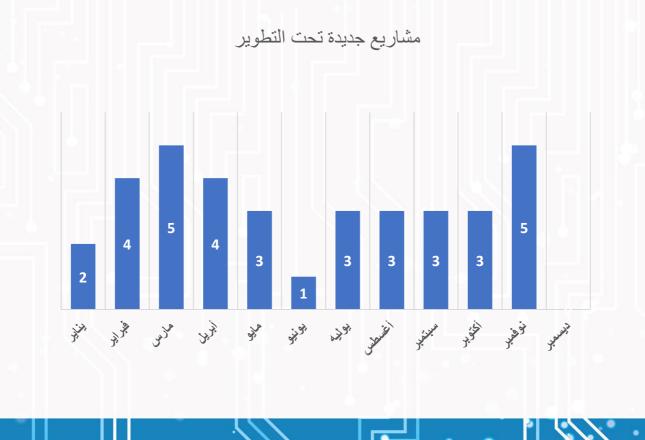
عدد الصفحات الإلكترونية الجديدة المنشورة على بوابة الجامعة



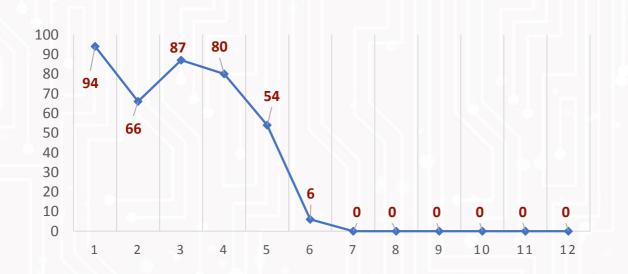


المهام والمسؤوليات لوحدة التطبيقات والخدمات الإلكترونية:

- تطوير الخدمات الإلكترونية وفق أعلى معايير الجودة.
- تقييم المشاكل ومدى تأثيرها على الأنظمة وجدولة التنفيذ حسب سياسة العمادة ومصلحة العملاء.
- مراجعة النظم والوثائق والطلبات التشغيلية والتأكد من مطابقتها وترابطها ودراسة مدى تأثيرها على أداء النظم.
- جدولة تنفيذ المشاريع ووضع الخطط التطويرية مع بناء النظم و هيكلة قواعد البيانات والتكامل مع النظم الأخرى.
 - اتخاذ القرارات فيما يخص طلبات العملاء لإنشاء خدمات إلكترونية جديدة وتوثيقها.
 - تحديث وثائق التحليل بالتوافق مع تحديثات النظم.



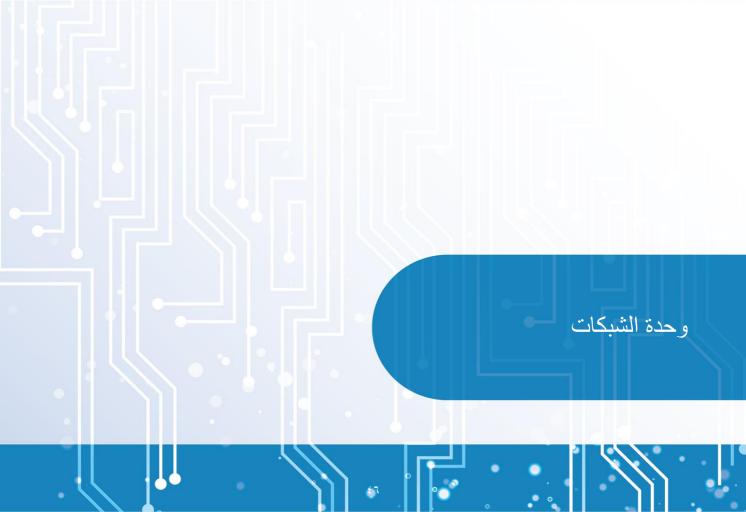






المهام والمسؤوليات:

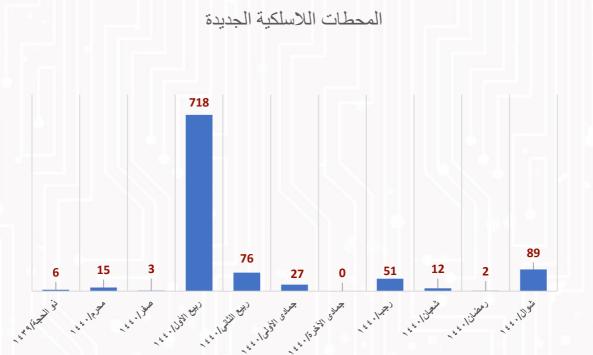
- يرأس اللجان التابعة للوكالة ويرفع تقارير ها إلى الجهات المعنية.
- المساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات.
- إدارة وقيادة فرق العمل الفنية والإدارية في الوحدات التابعة له والتأكد من إتباعها السياسات والإجراءات الخاصة بالعمل وتنفيذ مهام الوكالة.
 - إدارة الأزمات التي قد تحدث في الوحدات التابعة له.
 - العمل على سرية أمن المعلومات وحماية النظم والأجهزة والشبكات والبرامج من الفيروسات.



المهام والمسؤوليات لوحدة الشبكات:

- تمديد وصيانة الشبكة المحلية وضمان توافر الشبكة السلكية واللاسلكية لجميع الوجهات والمرافق من الجامعة.
 - ربط الفروع الرئيسية لجامعة الملك سعود مع المركز الرئيسي.
 - توفير الدعم الفني لجميع مشاكل الشبكة أو الإنترنت.
 - وضع السياسات والمعايير الأمنية والتدقيق والمراجعة.
 - العمل على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للعمادة فيما يخص وحدة الشبكة والوحدات ذات العلاقة.







المهام والمسؤوليات لوحدة المخاطر:

- منح صلاحيات الدخول عبر أبواب مبانى العمادة من خلال بطاقات العمل.
- رصد ومراقبة ومتابعة الهجمات الإلكترونية التي تتعرض لها أنظمة وشبكة الجامعة مع تامين الأنظمة والشبكات ضدها ومكافحة الفيروسات.
 - توعية وتثقيف منسوبي الجامعة بأهمية أمن المعلومات وتحذير هم من المخاطر المحتملة التي يمكن أن يتعرضوا لها.
 - وضع السياسات والمعايير الأمنية والتدقيق والمراجعة.
 - منح شهادات SSL.
 - اصدار شهادات التصديق الرقمي.
 - فحص الأجهزة والأنظمة لاكتشاف الثغرات الأمنية.
 - متابعة إجراءات تحديث شهادة امن المعلومات ايزو ٢٧٠٠١

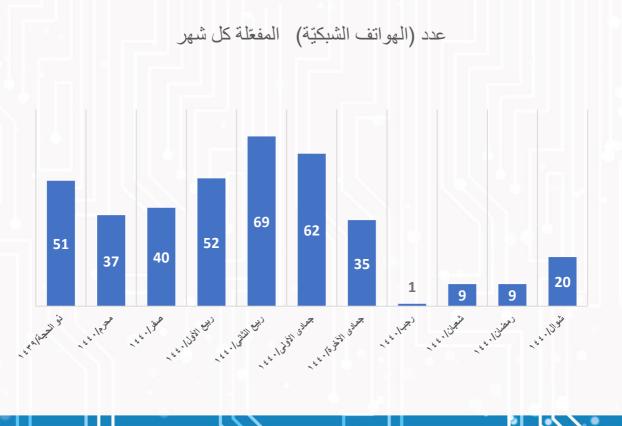
عدد الأجهزة التي يتم تأمينها

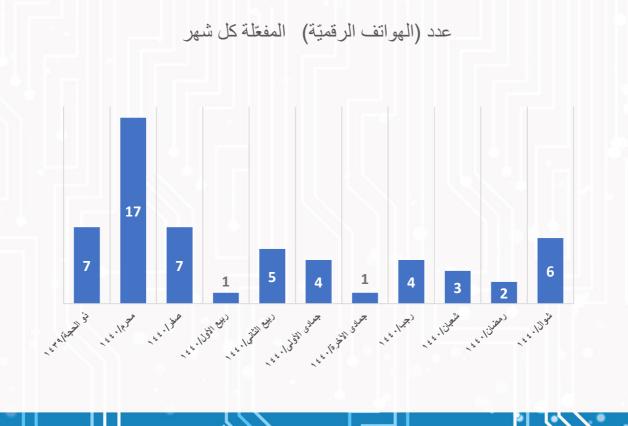
ديسمبر	15448
نوفمبر	16585
سبتمبر	11816
أغسطس	18253
يونيه	14364
يونيو	14302
مايو	16270
أبريل	20274
مارس	20694
فبراير	20538
يناير	19239



المهام والمسؤوليات لوحدة الإتصالات الرقمية:

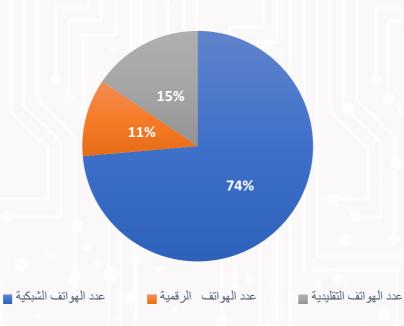
- استقبال طلبات العملاء مثل (طلب توفير هاتف -طلب نقل الهاتف -طلب تعديل خواص الخدمة المشاكل الفنية)
 - صيانة مقسمات الاتصالات الشبكات الهاتفية.
 - التنسيق مع الاتصالات السعودية لحل مشاكل الهواتف بالفروع.
 - اصدار فواتير مصلحة العمل والشركات وسكن أعضاء هيئة التدريس والموظفين والخدمات الخاصة.
- تحديث ارقام الهواتف الشبكية بقاعدة بيانات الهاتف. وربطها مع موقع دليل الهاتف الذي تشرف عليه وحدة بوابة الجامعة.
 - تطوير مركز الاتصال الخاص بسنترال الجامعة الرئيسي ٤٦٧٠٠٠٠.
- تلبية طلبات العملاء لفعاليات الجامعة وتشمل (طلب اتصال مرئي -طلب بث على اليوتيوب -طلب توثيق فعالية المشاكل الفنية)
 - توفير خدمة فاكس الكتروني وربطه بالبريد الإلكتروني للمستفيد او الوحدة او الادارة.
 - توفير خدمات البريد الصوتى على أنظمة الهاتف الشبكي او مقسمات سنترال الجامعة.
 - تفعيل خدمة الاتصال المرئى على منصات الهواتف الذكية (أيباد وأيفون وأندرويد ويندوز) وربطها بالبريد الالكتروني.
 - متابعة تنفيذ مشاريع الاتصالات بالجامعة والتنسيق مع ادارة المشاريع والمقاولين لربطها بالأنظمة الحالية







نسبة الهواتف التي تم تفعيلها في الجامعة





المهام والمسؤوليات لوكالة التشغيل والصيانة:

- توفر الدعم الفني (صيانة وتشغيل) اللازم للتقنيات الحديثة بكليات الجامعة (الفصول الذكية، الشاشات الإعلانية، أكشاك المعلومات، أجهزة الاتصال المرئى، الاستوديوهات التعليمية الخ) على مدار الساعة من خلال نظام العناية بالمستفيدين Help Desk.
- متابعة استمرارية عمل الأنظمة والتقنيات المتوفرة داخل القاعات الدراسية لضمان عدم تعطل العملية التعليمية تحت أي ظرف وذلك عبر مراقبتها عن طريق أنظمة الإدارة عن بعد وعمل زيارات يومية ميدانية.
 - وضع خطط العمل والاجراءات المناسبة لعمليات الصيانة والتشغيل والأنظمة المتعلقة بها.
 - متابعة الشركات الموردة التي لها علاقة بالضمان والصيانة الخارجية (أجهزة وقطع غيار).
- متابعة عمل نظام العناية بالمستفيدين والمشغلين وقاعدة البيانات الخاصة بقطع الغيار الموردة من قبل الشركات المتعاقدة مع العمادة ومشروع المستاذ مات التعليمية مع مستودع العمادة والمستهلكة في مشروع الصيانة.



المهام والمسؤوليات لوحدة مركز البيانات:

- توفير خدمة استضافة الخوادم الفعلية والافتراضية.
- توفير المساحات التخزينية لأنظمة التشغيل والتطبيقات والمستفيدين.
- توفير خدمة استضافة قواعد البيانات الموحدة من نوع SQL DB Cluster ، وذلك للتطبيقات المتوافقة مع معايير التصميم والأمان المعتمدة داخل المركز.
- مراقبة الخدمات التشغيلية المساندة في مركز البيانات مثل الكهرباء والتبريد ونظام مكافحة الحريق وكذلك البيئة التشغيلية لمركز البيانات،
 وتنظيم عملية الدخول للمركز للأشخاص المصرح لهم فقط.
 - القيام بعمليات النسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات مع توفير أعلى درجات التشفير.
 - توفير نسخ البرمجيات المرخصة لمنسوبي الجامعة.
 - تقديم خدمات الدعم الفني لأنظمة التشغيل المعتمدة للخوادم المستضيفة داخل المركز.
 - تقديم خدمات الاستشارات الفنية للعمادات والكليات داخل الجامعة.
 - توفير البني التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات.

عدد الخوادم والخوادم الافتراضية بنهاية العام



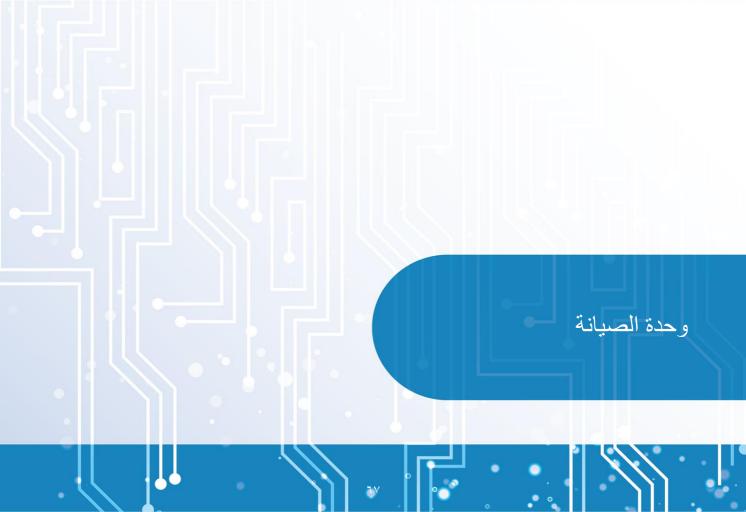


المهام والمسؤوليات لوحدة التشغيل:

- إدارة وتشغيل الخدمات الإلكترونية (الإدارية والأكاديمية) لمنسوبي الجامعة.
 - إدارة وتشغيل خدمات البريد الإلكتروني لجميع منسوبي الجامعة.
 - إدارة وتشغيل منصات التعليم/التدريب الإلكتروني لجميع منسوبي الجامعة.
- تطوير أنظمة إدارة التعليم الإلكتروني والأنظمة المساندة لها وتقديم الدعم الفني لهذه الأنظمة.
 - إتاحة المحتوى الرقمي للمقررات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- إصدار التوصيات الخاصة بتطوير التطبيقات والخدمات الإلكترونية بما يتناسب مع الاحتياجات التشغيلية والتطويرية لبيئة الجامعة.

عدد الحسابات في البريد الإلكتروني





المهام والمسؤوليات لوحدة الصيانة:

- فحص وحل المشاكل الفنية الخاصة بأجهزة الحاسب الشخصي والمحمول والطابعات.
 - تقديم الدعم الفني لأجهزة أعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- تركيب وتقديم الدعم الفني لأجهزة المعامل والقاعات الدراسية وقاعات الاجتماعات والمدرجات التعليمية والشاشات الإعلانية وأكشاك المعلومات وأجهزة الاتصال المرئي والاستوديوهات التعليمية
 - تركيب وتقديم الدعم لأجهزة البصمة.
 - الصيانة الوقائية بشكل دوري.
 - تحديد قطع الغيار اللازمة للأجهزة، وكذلك متابعة الشركات الموفرة لقطع الغيار والمتعاقدة مع الجامعة.
 - فحص وحل مشاكل آلات التصوير والفاكسات وتقديم الدعم الفني والصيانة الدورية لها.
 - متابعة الشركات الموردة المرتبطة بالضمان والصيانة الخارجية (أجهزة وقطع غيار).
 - إعداد المواصفات الفنية الخاصة بمشاريع الصيانة.

عدد بلاغات صيانة الحاسب الآلي والطابعات



مستوى جودة الخدمة المقدمة



