جامعة الملك سعود
King Saud University
عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

التقرير السنوي

لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

لعام 1442هـ

المحتويات

المقدمة..... 2
الرؤية والرسالة والأهداف..... 3
الهيكل التنظيمي..... 4
خدمات العناية بالمستفيدين..... 5
خدمات التطوير والجودة..... 9
خدمات المحتوى الرقمي..... 11
خدمات إدارة المشاريع..... 13
خدمات البوابة الإلكترونية..... 16
خدمات التطبيقات والخدمات الإلكترونية..... 18
خدمات الشبكة..... 21
خدمات المخاطر وأمن المعلومات..... 23
خدمات الاتصالات الرقمية..... 26
خدمات مركز البيانات..... 32
خدمات التشغيل والأنظمة..... 35
خدمات الصيانة..... 50
خدمات النظام المالي والإداري (مدار)..... 52

المقدمة:

سعت عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات بجامعة الملك سعود منذ إنشائها إلى تحقيق رؤى الإدارة العليا للجامعة وتطلّعاتها، وتحقيق الأهداف التي تصبو إليها، والتي من أهمها تحويل الجامعة إلى مجتمعٍ رقمي متكامل، والتحوّل من التعاملات الورقيّة إلى التعاملات الإلكترونية، وإتاحة الخدمات التقنيّة لمختلف منسوبي الجامعة من موظّفين وطُلاب وأعضاء هيئة التدريس، وقد تجلّى تحقيق تلك الرؤية في تفعيل التعاملات الإلكترونية على مختلف الأصعدة؛ بحيث تصبح التعاملات في الجامعة تعاملات إلكترونية بشكلٍ كاملٍ، بالإضافة إلى تقديم الخدمات الإلكترونية الشاملة كخدمة الإنترنت والبريد الإلكتروني، والأنظمة الإلكترونية الأساسية كالنظام الأكاديمي والنظام المالي والإداري لمنسوبي الجامعة، وكان من أهم التطورات التي طرأت على العمادة خلال العامين الأخيرة صدور قرار مجلس التعليم العالي بدمج عمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد مع عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات و ذلك لتحقيق أهداف الجامعة التي تتطلب ترشيد الإنفاق التشغيلي وإيقاف أي نوع من أنواع الازدواجية في الأدوار، حيث أصبحت أدوار عمادة التعليم الإلكتروني تندرج ضمن الأدوار المناطة بعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات. كما تسعى العمادة إلى دعم تحول الجامعة إلى منظمة غير ربحية تماشيا مع رؤية المملكة 2030.

يوضح هذا التقرير أهم إنجازات العمادة خلال العام 1442هـ.

الرؤية:

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

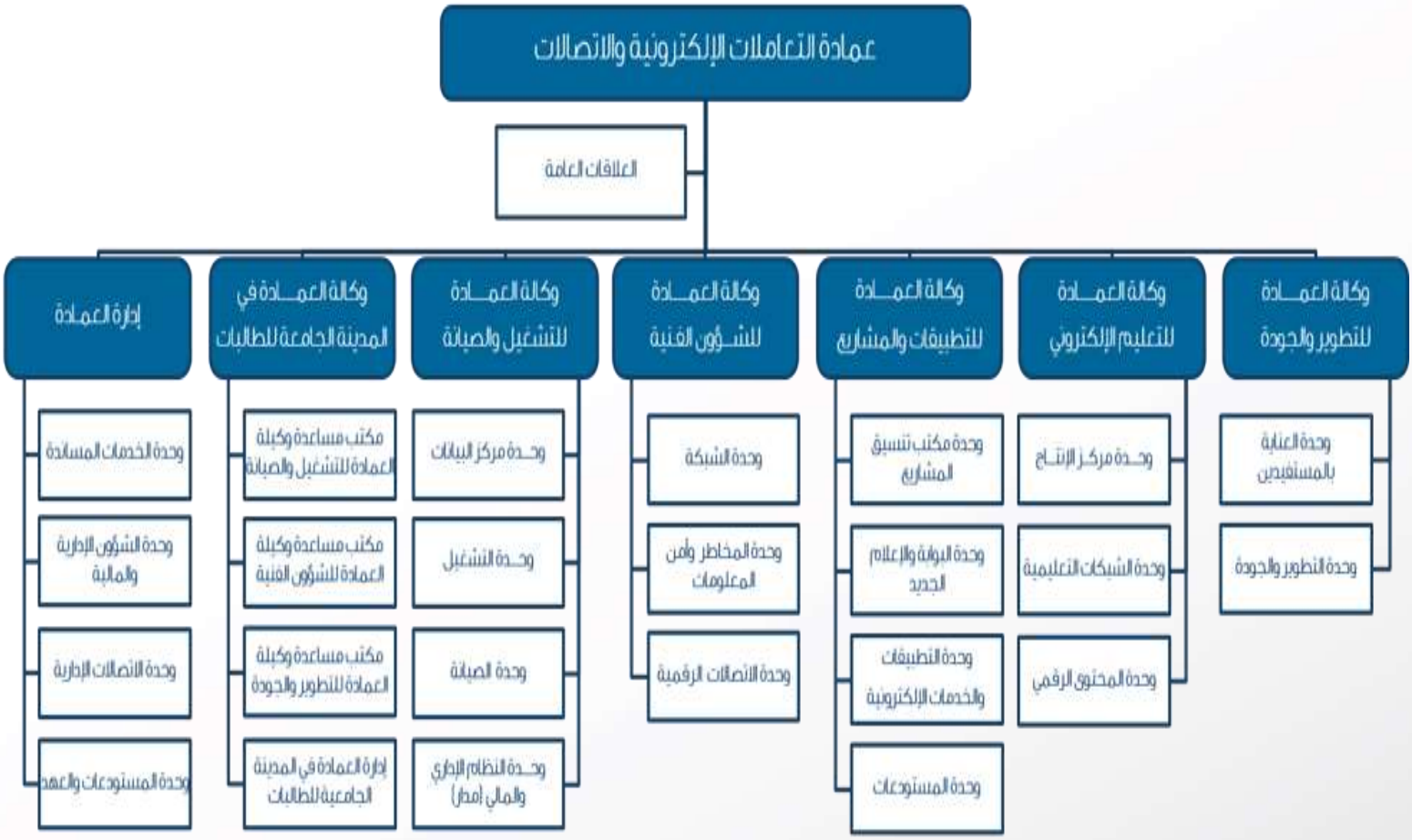
الرسالة:

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

الأهداف:

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

الهيكل التنظيمي



خدمات العناية بالمستفيدين

تعتبر خدمات العناية بالمستفيدين قناة الاتصال الأولى المختصة بخدمة منسوبي الجامعة من أعضاء هيئة تدريس وموظفين وطلاب في مجال الدعم الفني للنظم والتجهيزات الحاسوبية والبرامج والخدمات الإلكترونية بالجامعة. ويعتبر مركز التحكم خط الدعم الأول للمستفيدين حيث يقوم باستقبال كافة الطلبات الواردة سواء عن طريق الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني وتوفير الدعم الأولي للمستفيدين بالإضافة إلى تحويل الطلبات لمستويات الدعم الثاني المختلفة عند الحاجة إلى ذلك محققه الريادة في دعم خدمات العمادة الإلكترونية للمستفيدين على مستوى الجامعة.

من أهداف هذه الخدمات:

- تسهيل الحصول على الخدمة.
- الاستجابة في حل المشاكل في أقل وقت.
- السرعة في تقديم الخدمة للمستفيد.
- خلق ثقافة الوعي الإلكتروني من خلال تقديم المعلومات للمستفيدين.
- تقديم أفضل الخدمات بسرعة وسهولة وذلك وفقاً لمعايير الجودة والمواصفات العالمية.
- زيادة استخدام الخدمة الذاتية من خلال تعريف المستفيدين بالخدمات الموجهة لهم.
- متابعة توجهات الجامعة وتحقيق الأهداف بما يتناسب مع أهدافها العامة.
- توفير بيئة حاسوبية متكاملة آمنة.
- توظيف مختلف تقنيات الاتصال التي تساعد في كسب ثقة المستفيد.
- الاستمرار بإيجاد الحلول اللازمة للتطوير والرقي بالخدمات المقدمة.

أبرز الإنجازات:

- إطلاق دليل الخدمات على مستوى العمادة.
- تعزيز دور الدعم الأولي لنظام التعلم عن بعد إلى فريق العناية بالمستفيدين.
- تم تقديم الدعم اللازم لعدد 42687 مكالمة بنسبة رد بلغت 97%، فُتح خلالها 4217 طلب.
- تم إغلاق 65109 طلب بنسبة بلغت 98.1%، بنسبة رضا 84% من تقييم 1731 طلب.
- بلغ عدد الطلبات التي لم يتم تقييمها 54180 طلب بنسبة 97%

إحصائيات عامة		
البند	1441 هـ	1442 هـ
إجمالي عدد البلاغات (مركز التحكم)	12016	24368
إجمالي طلبات اعتماد إنشاء البريد	2332	2055
إجمالي طلبات خدمة تعديل بيانات الاتصال	102	277
إجمالي طلبات نظام مجالس	110	121
إجمالي عدد المكالمات (مركز الاتصال)	16806	19872
إجمالي عدد المكالمات (مركز السنترال)	7444	8194

1- دعم المستفيدين:

إحصائيات مركز الاتصال			
البند	المستهدف	1441 هـ	1442 هـ
المكالمات المستلمة	أعلى من 95%	96.5%	97
مدة الاتصال (دقيقة)	1:30 < دقيقة	1:02	00:58

إحصائيات مركز السنترال			
البند	المستهدف	1441 هـ	1442 هـ
المكالمات المستلمة	أكثر من 85%	86.5	79
مدة الاتصال (دقيقة)	1:30 < دقيقة	1:28	1:15

إحصائيات مركز التحكم			
البند	المستهدف	1441 هـ	1442 هـ
الطلبات المحولة	أقل من 70%	66%	74%
الطلبات المحلولة	أكثر من 30%	34%	26%
مدة حل الطلب (دقيقة)	60 > دقيقة	01:12:01	00:52:01
مستوى جودة الخدمة المقدمة	90%	88%	81%

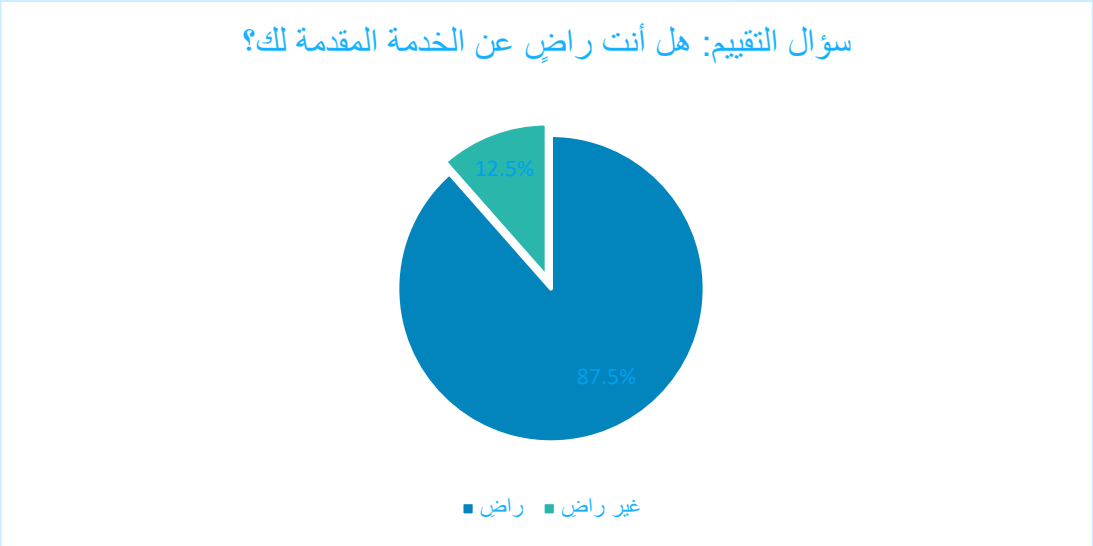
2- مستوى جودة الخدمة وقياس رضا المستفيدين:

تقوم وحدة العناية بالمستفيدين بسؤال المستفيد عن جودة الخدمة المقدمة له ومدى رضاه بعد إقفال الطلب المقدم وذلك من خلال بريد إلكتروني واتصالات هاتفية عشوائية، وكان المستهدف لهذا العام تحقيق نسبة رضا تقارب الـ 86% ويظهر ذلك في تقرير دراسة رضا المستفيدين أدناه

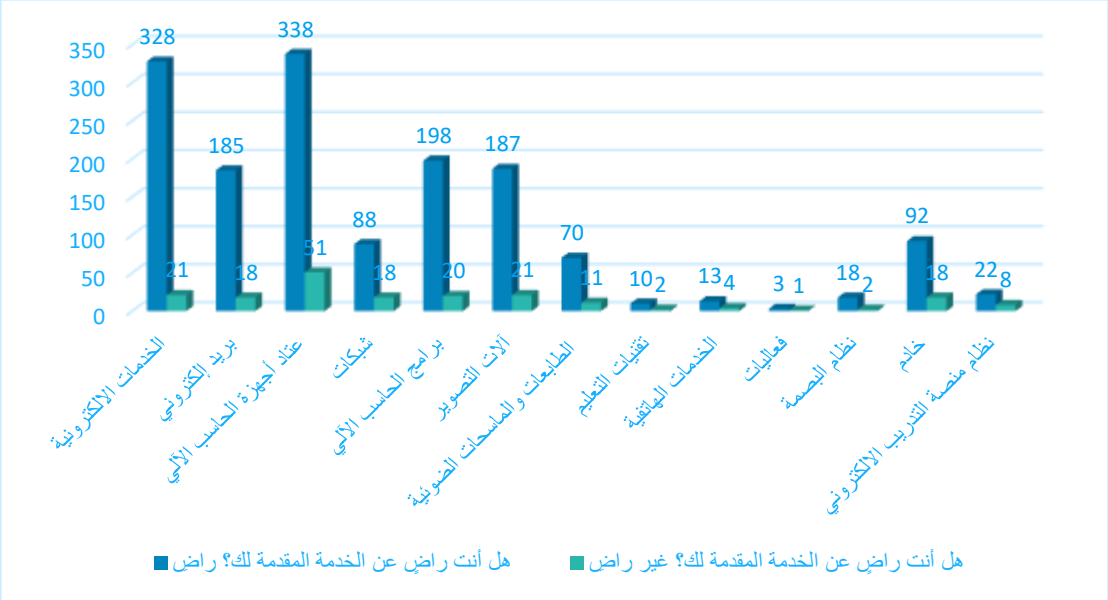
إحصائيات رضا المستفيد		
البند	1441 هـ	1442 هـ
إجمالي التقييمات من المستفيدين	1731	1552
نسبة عدد التقييمات إلى عدد الطلبات الفعلي	14%	16%

وبناءً على الدراسات والاستبانات التي أجريت على الفترة الموضحة أدناه، والتي تناولت الآليات الموضوعة لقياس مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيد وبحسب مؤشر مدى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة عبر تقييم المستفيدين المباشر عند اغلاق الطلبات الخاصة بهم عبر نظام العناية بالمستفيدين. يستعرض التقرير التالي رضا المستفيد للخدمات.

نوع الفترة	سنوي
فترة التقرير	العام الدراسي 1442 هـ
مصدر التقرير	نظام العناية بالمستفيدين
الفئة المستهدفة	منسوبي الجامعة الذين تم خدمتهم عبر النظام



مدى رضى المستفيدين عن الخدمات المقدمة	هل أنت راض عن الخدمة المقدمة لك؟	
	راض	غير راض
الخدمات الالكترونية	328	21
بريد إلكتروني	185	18
عتاد أجهزة الحاسب الآلي	338	51
شبكات	88	18
برامج الحاسب الآلي	198	20
آلات التصوير	187	21
الطابعات والماسحات الضوئية	70	11
تقنيات التعليم	10	2
الخدمات الهاتفية	13	4
فعاليات	3	1
نظام البصمة	18	2
خادم	92	18
نظام منصة التدريب الالكتروني	22	8
نسبة التقييم	%87.5	%12.5
عدد عمليات التقييم	1552	187



خدمات التطوير والجودة

تعمل خدمات التطوير والجودة على ضمان جودة العمل في العمادة وتطبيق المعايير والمواصفات القياسية العالمية بهدف تحسين الأداء والتحقق من تنفيذ الأهداف المرسومة وتحقيق النتائج المطلوبة بأعلى المستويات، بالإضافة إلى نشر ثقافة الجودة والتقييم المستمر لمستوى أداء العمادة، كما نقوم بالمتابعة والمشاركة في وضع وتنفيذ الخطط الاستراتيجية للعمادة، وكذلك جمع البيانات والمعلومات بشكل مستمر عن أنشطة الجودة في العمادة وتوثيق الجهود والنتائج في جميع أنشطة الجودة سعياً إلى تحقيق رؤية العمادة وتحقيق رضا المستفيدين.

من أهداف هذه الخدمات:

- التوعية المستمرة لمنسوبي العمادة ونشر ثقافة الجودة بينهم.
- تحقيق رضا منسوبي الجامعة عن خدمات وأنشطة العمادة.
- التطوير المستمر لممارسات ضمان الجودة في ضوء المعايير الوطنية والدولية.
- تقديم الدعم الفني في مجال الجودة لوحدات العمادة لمساعدتها على القيام بواجباتها بأعلى درجات الجودة.
- تطوير النظم الداخلية للتقييم الذاتي والمتابعة لأنشطة العمادة وإداراتها ووحداتها بما يسهم في تحقيق المتطلبات والمعايير الدولية.

أبرز الإنجازات:

- تم الانتهاء من بناء نظام إدارة الجودة وفق المواصفة القياسية الدولية ISO9001:2015) وجاري مراجعة النظام مع عمادة الجودة بالجامعة.
- جاري العمل على إعداد الخطة الاستراتيجية للعمادة وقد بلغة نسبة الإنجاز حوالي 75% تقريباً
- في مجال التحول الرقمي عملت الوحدة على إعداد عديد من الملفات الخاصة بالتحول الرقمي ضمن برنامج التحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) القياس السابع والثامن والتاسع كالتالي:

1- قامت وحدة التطوير والجودة بإعداد عدد (54) وثيقة من ضمن متطلبات القياس السابع.
2- قامت وحدة التطوير والجودة بالمشاركة في إعداد عدد (138) وثيقة من ضمن متطلبات القياس الثامن مرحلة التكامل.
3- قامت وحدة التطوير والجودة بالمشاركة في إعداد عدد (80) وثيقة تقريباً من ضمن متطلبات القياس التاسع مرحلة التكامل.

- **في مجال مرصد للخدمات الإلكترونية تم رفع خدمات مرصد بشكل نهائي، وقد بلغ عدد الخدمات الإلكترونية لجامعة الملك سعود والمقبولة من قبل فريق مرصد بهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (78) خدمة حيث تم قبول ونشر عدد (48) خدمة رئيسية ضمن القائمة الموحدة لخدمات الجامعات السعودية، وجاري مراجعة عدد (30) خدمة مساندة من قبل فريق مرصد للخدمات الحكومية الإلكترونية.**

- **في مجال التقارير الدورية:**

1- إعداد تقرير منجزات الجامعة في مجال أتمتة العمليات الإدارية والمالية والأكاديمية والتعليم الإلكتروني والفصول والمعامل الدراسية الذكية لعام 1442هـ.
2- إعداد التقرير الشهري والربع السنوي والسنوي بشكل دوري.
3- إعداد التقرير السنوي عن مدى الاستفادة من التقنيات الحديثة والخدمات والتطبيقات الإلكترونية بالجامعة لإدارة الإحصاء والمعلومات بالجامعة.
4- إعداد تقرير خاص عن جهود الجامعة في تسخير تقنية المعلومات والاتصالات.
5- اعداد تقرير عن توثيق التجربة الاستثنائية التي مرت بها جامعة الملك سعود أثناء أزمة فيروس كورونا.
6- تقرير الركيزة الفرعية التحول الرقمي والمشاريع والتقنية.
7- تقرير منجزات العمادة خلال العشر سنوات الماضية (2010 – 2020).

خدمات المحتوى الرقمي

تعتبر خدمات المحتوى الرقمي هي المسؤولة لتطوير المقررات الإلكترونية ودورات التدريب الإلكتروني وتقديمهما عن بعد من خلال منصة التدريب الإلكتروني لمنسوبي جامعة الملك سعود عبر نظام إدارة التعلم، فضلاً عن تقديم الدعم والمساندة لمنسوبي الجامعة فيما يخص تطوير المقررات والبرامج التدريبية الإلكترونية.

من أهداف هذه الخدمات:

- تطوير المقررات الجامعية إلكترونيا وإتاحتها عبر نظام إدارة التعلم.
- تطوير الدورات التدريبية الإلكترونية وإتاحتها عبر منصة التدريب الإلكتروني لمنسوبي الجامعة.
- دعم أعضاء هيئة التدريس بالجامعة لتطوير محتوى مقرراتهم إلكترونيًا.
- تقديم الدعم للمتدربين من منسوبي الجامعة فيما يتصل باستخدام منصة التدريب الإلكتروني.

أبرز الإنجازات:

- بلغ عدد الدورات التي تم تطويرها 41 دورة تدريبية.
- تحديث دورتين سابقتين، وتطوير دورة متخصصة في التحول الرقمي.
- دعم تطوير 7 مقررات ضمن برامج الدبلوم بكلية المجتمع.
- جاوز عدد الملتحقين من منسوبي الجامعة 68331 متدرب.
- إعداد نظام لإصدار الشهادات إلكترونيا وإرسالها على البريد الإلكتروني للمتدربين.
- إعداد قالب موحد للتعليم عن بعد وتم تعميمه على جميع المقررات التي طرحت بأسلوب التعليم عن بعد.
- يتم العمل حاليا على ترقية نظام المنصة وتحويلها إلى نظام EDX بما يسمح لها بإمكانات أكبر سواء من حيث عدد الملتحقين أو الخدمات المقدمة.
- تطوير مقرر 101 أحص، بأسلوب التعلم التكيفي (مشروع وليس داخل الإدارة).
- تحديث مقرر 102 تقن ليتماشى مع آخر إصدارات لمجموعة الأوفيس.
- تحديث مقرر 101 ريد ليتماشى مع الإصدار التاسع من كتاب المقرر.

تطوير المقررات الرقمية		
البند	1441 هـ	1442 هـ
إجمالي عدد المقررات التي تم اعتمادها فنياً	2	*8
إجمالي عدد المقررات التي تم اعتمادها أكاديمياً	2	1
عدد المقررات قيد التطوير / التحديث	1	*2
عدد المقررات التي تم تعميمها على الشُعَبْ (تراكمي)	272	274

الدورات التدريبية		
البند	1441 هـ	1442 هـ
عدد الدورات التدريبية قيد التطوير/التحديث	3	3
اجمالي عدد المستخدمين للدورات التدريبية الحالية	49860	68331
الدورات التدريبية التي تم اعتمادها فنياً	5	1
إجمالي عدد الدورات التدريبية التي تم اعتمادها فنيا	40	41
اجمالي الحاصلين على الشهادات من الدورات التدريبية	13425	20739
عدد الأدلة الإرشادية التفاعلية المطورة	3	6
عدد الإنفوجرافيك التدريبي المطور (تراكمي)	11	21
عدد الفيديوهات التدريبية/ التعريفية المطورة (تراكمي)	9	12

خدمات الدعم الفني لأنظمة تطوير المقررات الرقمية والدورات التدريبية		
البند	1441 هـ	1442 هـ
عدد حالات الدعم الفني لتطوير المقررات الرقمية والدورات التدريبية	322	598

- تم الاعتماد فنيا لعدد 7 مقررات خاصة ببرامج الدبلوم بكلية المجتمع كما تم رفعها على نظام إدارة التعلم دون تطوير من قبل الوحدة.
- تم تحديث مقررين سابقين طورا من قبل.

خدمات إدارة المشاريع

تقوم خدمات المشاريع بمتابعة تنفيذ المشاريع بكل احترافية من ناحية تخطيط وتنفيذ وإتمام المشاريع وفقا لنطاق العمل والخطة الزمنية وفي حدود الميزانية المعتمدة. وهذا يشمل الحصول على الموارد وتنسيق جهود أعضاء فريق المشروع من أجل تنفيذ المشروع وفقا للخطة الموضوعة، ويقوم مدير المشروع بمتابعة ضمان الجودة خلال فترة تنفيذ المشروع.

من أهداف هذه الخدمات:

- ادارة مدراء المشاريع بشكل احترافي ضمن المعايير المحددة من البداية الى النهاية.
- تنفيذ المشاريع بشكل نموذجي.
- تحديد المعالم الرئيسة للمشروع وتتبع إنجازه.
- تطوير أفضل الممارسات والأدوات اللازمة لتنفيذ المشاريع وإدارتها.
- تحديد المعالم الرئيسة للمشروع وتتبع إنجازها.
- تطوير أفضل الممارسات والأدوات اللازمة لتنفيذ المشاريع وإدارتها.
- تحديد معايير نجاح المشروع وتعميمها على الأطراف المعنية طوال دورة حياة المشروع.
- توثيق المشاريع.

أبرز الإنجازات:

❖ **مشروع إثبات تواجد الموظفين أثناء فترة العمل ووضع قائمة مراقبة:**

- **الوصف**: يهدف المشروع إضافة خاصية لنظام الحضور والانصراف تمكن اثبات تواجد الموظفين اثناء فترة العمل ووضع قائمة مراقبة الموظفين مع إمكانية الارسال بشكل عشوائي بحيث يقوم النظام الإلكتروني بتحليل القوائم لمنسوبي ومنسوبات الجامعة، وتوفير تقارير متابعة لهذه الخاصية ضمن شاشات النظام
- **الحالة**: تم الانتهاء من المشروع.

❖ **مشروع توريد وتركيب كاميرات مراقبة أمنية لمرافق الجامعة (المدينة الجامعية للطلاب):**

- **الوصف:** يهدف المشروع إلى توفير بيئة آمنة لمنسوبي الجامعة من طلاب وموظفين وأعضاء هيئة التدريس من خلال تغطية المرافق الداخلية والخارجية بالكاميرات، وذلك لتحسين مستوى المراقبة الأمنية داخل المدينة الجامعية عن طريق تركيب وتشغيل كاميرات داخلية عدد (2700) وكاميرات خارجية عدد (300) وكاميرات متحركة عدد (40)، وربط هذا النظام بالكاميرات التي تم تركيبها سابقاً ويقدر عددها ب 3000 كاميرا.
- **الحالة:** تم الانتهاء من المشروع.

❖ **مشروع توريد وتركيب كاميرات مراقبة أمنية لمرافق الجامعة (المدينة الجامعية للطالبات):**

- **الوصف:** يهدف المشروع إلى توفير بيئة آمنة لمنسوبي الجامعة من طالبات وموظفات وأعضاء هيئة التدريس من خلال تغطية المرافق الداخلية والخارجية بالكاميرات، وذلك لتحسين مستوى المراقبة الأمنية داخل المدينة الجامعية للطالبات عن طريق تركيب وتشغيل كاميرات عدد (900) وربطها بالنظام.
- **الحالة:** تم الانتهاء من المشروع.

❖ **مشروع رخصة نظام منصة الخريجين بجامعة الملك سعود:**

- **الوصف:** يهدف المشروع إلى تمكين الجامعة من بناء قاعدة بيانات للخريجين وربطها بالنفاذ الوطني وإدارة المستخدمين والتحكم بأصحاب الصلاحية على النظام من منسوبي الجامعة وقطاع الاعمال.
- **الحالة:** تم الانتهاء من المشروع.

❖ **مشروع انشاء بوابة التدريب التعاوني بجامعة الملك سعود:**

- **الوصف:** يهدف المشروع إلى إنشاء بوابة تفاعلية لمتابعة التدريب التعاوني لطلاب جامعة الملك سعود ومن مميزاتها ربط بوابة الطلاب بالنظام الأكاديمي الخاص بالجامعة، وربط بوابة وحدات التدريب بالكليات والمشرفين بنظام عمادة القبول والتسجيل، تمكين الجهات المدربة من الاطلاع والحصول على جداول التدريب من خلال بوابة الجهات المدربة.
- **الحالة:** جاري العمل على المشروع حسب الخطة الزمنية المحددة له.

❖ **مشروع تقديم دراسات لدعم سير عملية التعليم والتدريب والعمل عن بعد:**

- **الوصف:** يهدف المشروع إلى تقديم دراسات لكيفية تقديم الدعم الفني لمستخدمي الأنظمة الإلكترونية للتعليم والتدريب والعمل عن بعد، تقديم دراسة لقياس أداء أنظمة التعليم وسلوك المستفيدين من الأنظمة الإلكترونية، تقديم دراسة لقياس أداء البنية التحتية من خلال سلوك المستفيدين بالعمل على الأنظمة عن بعد، تقديم دراسة لإنشاء مركز تميز (Center of Excellence) للمراقبة وتحليل المشكلة.
- **الحالة:** جاري العمل على المشروع حسب الخطة الزمنية المحددة له.

نسبة إنجاز المشاريع خلال عام 1442 هـ	
المشروع	نسبة الإنجاز
مشروع إثبات تواجد الموظفين أثناء فترة العمل ووضع قائمة مراقبة	%100
مشروع توريد وتركيب كاميرات مراقبة أمنية لمرافق الجامعة (المدينة الجامعية للطلاب)	%100
مشروع توريد وتركيب كاميرات مراقبة أمنية لمرافق الجامعة (المدينة الجامعية للطالبات)	%100
مشروع رخصة نظام منصة الخريجين بجامعة الملك سعود	%100
مشروع انشاء بوابة التدريب التعاوني بجامعة الملك سعود	%45
مشروع تقديم دراسات لدعم سير عملية التعليم والتدريب و العمل عن بعد	%50

خدمات البوابة الإلكترونية

تعمل خدمات وحدة البوابة والإعلام الجديد على إدارة وتطوير موقع الجامعة الرئيسي وصيانة المواقع المرتبطة به (www.ksu.edu.sa)، باعتباره الواجهة التي تطل بها الجامعة على العالم الخارجي سواء محليا أو إقليميا او دولياً، وقد حققت الجامعة متمثلة في بوابتها الالكترونية وموقعها الرئيسي مراتب متقدمة عالميا حسب تصنيف الويب ماتريكس (webometrics) الاسباني ، من خلال طاقم مهني متخصص في ادارة المهام ومراقبتها والاهتمام بالمحتوى الرقمي للمواقع التابعة لوحدة البوابة ومواكبة التطورات الحديثة في مجالات الإعلام الجديد لخدمة الجامعة، كذلك الاهتمام بالمشاريع الجديدة وتوزيعها والحرص على تسليمها في موعدها بالإضافة الى جدولتها ومراقبة جودتها بشكل كامل، وتنبثق الأهداف الوظيفية لإدارة البوابة الالكترونية من الأهداف العامة لعمادة التعاملات الالكترونية والاتصالات.

من أهداف هذه الخدمات:

- تقديم الدعم والمساندة للمستفيدين فيما يخص البوابة والإعلام الجديد.
- العمل على كل ما يتعلق بالمواقع الالكترونية في الجامعة.
- المساهمة في رفع المستوى المعلوماتي لمنسوبي الجامعة.
- المحافظة على جودة المحتوى في مواقع الجامعة الرئيسية.
- مواكبة التطور في مجال الإعلام الجديد فيما يخدم الجامعة.
- إنشاء مرجع تعليمي لخدمات إدارة البوابة.
- تسهيل وصول الزوار من العالم الخارجي إلى مواقع الجامعة وخدماتها ورفع معدل الانتشار.
- الحفاظ على تقدم الجامعة في تقنيات الويب والحصول على جوائز رقمية ومراتب عالية في الترتيب العالمي.

أبرز الإنجازات:

- أكثر من 7,595 موقع عضو هيئة تدريس يديروا مواقعهم بسهولة.
- أكثر من 277 موقع جهة داخل الجامعة يديرها المشرفون.
- منصة متكاملة لموقع وتطبيق القرآن الكريم آيات.
- تدريب أكثر من 577 موظف داخل الجامعة لإدارة المواقع.

بوابة الجامعة: الموقع الرسمي لجامعة الملك سعود الذي يقدم كافة الخدمات الإلكترونية سواء كان لطلاب وطالبات الجامعة أو منسوبيها بآخر الحلول التقنية تحت معايير عالمية مع نشر آخر أخبار الجامعة وفعالياتها.

موقع الجامعة الرئيسي	
البند	1442 هـ
عدد الزيارات	1,174,602
عدد المشاهدات	5,370,171

المواقع الفرعية المرتبطة بالموقع الرئيسي للجامعة: هي بيئة يتم عليها تشغيل مواقع العمادات والمراكز والكليات والإدارات والكراسي البحثية التابعة لجامعة الملك سعود وتوفير كافة الأقسام والاحتياجات المطلوبة من خلال لوحة تحكم مبسطة ليقوم مشرف الجهة بإدارة محتوى الموقع.

المواقع الفرعية	
البند	1442 هـ
عدد الزيارات	12,545,424
عدد المشاهدات	31,762,082
عدد المواقع الجديدة	13
عدد المواقع الإجمالي	277

القرآن الكريم: محاكاة إلكترونية للمصحف الشريف -متوفر بسبع عشرة لغة -مع هامش لترجمة معاني القرآن الكريم لأكثر من عشرين لغة، وترجمة صوتية للغتين، وسبعة تفاسير، وتلاوات للقرآن الكريم بصوت العديد من مشاهير القراء مع إمكانية التكرار لتيسير الحفظ على الأطفال والمكفوفين.

القرآن الكريم – برنامج آيات		
البند	النظام	1442 هـ
عدد مرات تحميل برنامج آيات	Android	1,350,000
	iOS	8,000,000
عدد الزيارات		122,831,118
عدد المشاهدات		202,068,588

خدمات التطبيقات والخدمات الإلكترونية

تختص خدمات التطبيقات بتكنولوجيا المعلومات وتهتم بجمع المتطلبات وتحليلها وتوفير الوثائق الخاصة لتطوير الأنظمة، وكذلك فحص الأنظمة والإبلاغ عن أي اخطاء في الانظمة، وترجمة الوثائق التحليلية الى انظمة فعالة بما يحقق حاجات العميل، بالإضافة إلى الأنظمة المطورة.

ومن أهداف هذه الخدمات:

- تطوير البرامج التقنية وأتمتة الأنظمة والاجراءات التي تتم بشكل يدوي داخل الجامعة.
- فحص الأنظمة لاستخراج أي خطأ يمكن أن يؤثر على جودة العمل.
- تحسين عمل الأنظمة من خلال فريق الجودة.
- ترجمة الشرح الموجود في وثائق التحليل بطريقة احترافية وباستخدام أحدث الأدوات والتقنيات إلى انظمة فعالة سهلة الاستخدام وذات خصائص أداء عالية.
- تقديم الدعم الفني المطلوب على الأنظمة المطورة ويعتبر حلقة الوصل بين العميل وبقية طاقم العمل.

أبرز الإنجازات:

- أتمته وتطوير عدد 17 خدمة الكترونية جديدة
- خدمة المواقف للسكن الجامعي المرحلة الثانية
- نظام الدورات التدريبية للمختبر المركزي
- نظام الاجازات المرحلة الثانية
- نظام الدعم المؤسسي للبحث العلمي
- الربط مع نظام التقييم الوظيفي للموارد البشرية
- نظام ديوان المرحلة الرابعة
- نظام المركبات المرحلة الثانية
- الدورات التدريبية للطلاب المرحلة الخامسة
- نظام التعاقد مع غير السعوديين
- نظام مناقشة الرسائل الجامعية المرحلة الرابعة
- نظام اعتماد الرسائل الجامعية المرحلة الخامسة
- استبيان كوفيد-19 على تطبيق الجوال للطلاب
- بوابة القبول الالكتروني للدراسات العليا المرحلة الثانية

- نظام إدارة الخطط الدراسية
- نظام الإسكان المرحلة الثانية
- نظام تحديث بيانات الموظفين المرحلة الثالثة
- مبادرة جامعة الملك سعود لتحصين منسوبي التعليم لقاحات كوفيد-19

صيانة الخدمات الإلكترونية وأوامر التغيير:

تهتم العمادة بتقديم خدمات جديدة للمستفيدين، إلا أن صيانة تلك الخدمات وتعديلها بما يتناسب مع القرارات الإدارية الجديدة يعد من صلب أعمال العمادة ففي العام الماضي قامت العمادة بعمل (65) أمر تغيير، وقامت بحل (604) خطأ برمجي ورد إليها من خلال خط الدعم الفني الثاني.

البند	1441 هـ	1442 هـ
عدد الساعات البرمجية	7320	6740
عدد الخدمات الجديدة التي تم اصلاحها	10	10
عدد الخدمات الإلكترونية الجديدة	12	7

أهم الخدمات المقدمة لعام 1442 هـ:

فيما يلي حصر للخدمات الجديدة (التي تم تطويرها خلال العام المنصرم) المقدمة من قبل عمادة التعاملات الإلكترونية والتي يستفيد منها جميع قطاعات ومنسوبي الجامعة:

م	الخدمة	تعريفها
1	خدمة المواقف للسكن الجامعي المرحلة الثانية	خدمة تصريح مواقف السكن الجامعي للساكنين والزائرين
2	نظام الدورات التدريبية للمختبر المركزي	نظام دورات تدريبية خاص بالمختبر المركزي لطرح دورات خاصة
3	نظام الاجازات المرحلة الثانية	إضافة ميزات جديدة على الخدمة وتطوير الكود البرمجي
4	نظام الدعم المؤسسي للبحث العلمي	اطلاق نظام مبادرات الدعم المؤسسي بالبحث العلمي
5	الربط مع نظام التقييم الوظيفي للموارد البشرية	ربط تقييم الموظفين ببيانات البوابة
6	نظام ديوان المرحلة الرابعة	إطلاق إضافة ميزات جديدة على الخدمة وتطوير الكود البرمجي
7	نظام المركبات المرحلة الثانية	إطلاق إضافة ميزات جديدة على الخدمة وتطوير الكود البرمجي
8	الدورات التدريبية للطلاب المرحلة الخامسة	إطلاق إضافة ميزات جديدة على الخدمة وتطوير الكود البرمجي
9	نظام التعاقد مع غير السعوديين	نظام التقديم على طلب التعاقد لغير السعوديين
10	نظام مناقشة الرسائل الجامعية المرحلة الرابعة	إطلاق إضافة ميزات جديدة على الخدمة وتطوير الكود البرمجي
11	نظام اعتماد الرسائل الجامعية المرحلة الخامسة	إطلاق إضافة ميزات جديدة على الخدمة وتطوير الكود البرمجي
12	استبيان كوفيد-19 على تطبيق الجوال للطلاب	إضافة استبيان للطلاب لدخول القاعات بخصوص كوفيد-19
13	بوابة القبول الالكتروني للدراسات العليا المرحلة الثانية	إطلاق إضافة ميزات جديدة على الخدمة وتطوير الكود البرمجي
14	نظام إدارة الخطط الدراسية	نظام إدارة الخطط الدراسية من حيث تعديل الخطط واضافة المقررات وتعديل المقررات ...الخ
15	نظام الإسكان المرحلة الثانية	إطلاق إضافة ميزات جديدة على الخدمة وتطوير الكود البرمجي
16	نظام تحديث بيانات الموظفين المرحلة الثالثة	إطلاق إضافة ميزات جديدة على الخدمة وتطوير الكود البرمجي
17	مبادرة جامعة الملك سعود لتحصين منسوبي التعليم لقاحات كوفيد-19	اطلاق مبادرة الجامعة ملك سعود لتحصين منسوبي التعليم من خلال موقع الكتروني بمساهمة من الجامعة للمجتمع

خدمات الشبكة

تعمل خدمات الشبكة بالعمادة على حماية وتحسين البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالجامعة من خلال المنهجيات القياسية المعتمدة عالمياً والخدمات ذات الجودة العالية، لتتمكن بذلك من توفير بيئة موثوقة الاتصال على جميع المستويات، واستخدام مواردنا والمعرفة والخبرة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للعمادة بشكلٍ خاص، ولتطلّعات الجامعة بشكلٍ عام.

ومن أهداف هذه الخدمات:

- أتمتة الخدمات (المتعلقة بالشبكة) .
- توفير الربط الشبكي لتقديم الخدمات الالكترونية.
- تقديم الدعم الفني والتقني الخاص بشبكة الجامعة لمنسوبيها (اعضاء هيئة التدريس– الموظفين – الطلاب)
- تقديم الدعم التقني لأجهزة الاتصالات بالشبكة وتوفير جميع القطع الاحتياطية.
- مراقبة شبكة الجامعة على مدار الساعة.
- توفير ودعم البنى التحتية لتقنية الاتصالات والمعلومات وأنظمتها (الحماية والأمن، شبكات الاتصال، الأجهزة والخوادم، والمصادر البشرية التقنية) لجميع المستفيدين في الجامعة.
- توفير أعلى الدرجات لأمن المعلومات والحماية للشبكة الداخلية والخارجية (الانترنت).

أبرز الإنجازات:

- تم صيانة وحل مشكلات (2626) بلاغ.
- تم تركيب عدد (880) نقطة انترنت.
- تم تركيب عدد (380) نقطة وصول لاسلكية.
- حن نقدم خدمة VPN لما يقرب من 1500 مستخدم خلال فترة الوباء هذه.
- أسماء النطاقات لا يوجد وقت تعطل لمدة دقيقة واحدة، مما يجعل الوصول إلى جميع خدمات الويب داخل وخارج الحرم الجامعي، يوفر رؤية ممتازة لإمكانية وصول المستخدم للسجلات.

- حفظ الجامعة من أنواع مختلفة من الفيروسات، وتوفير السجلات التي يحتاجها قسم الأمن من وقت لآخر، وعادة ما نحظر من 5 إلى 10 مواقع للتصيّد الاحتيالي على أساس يومي بالإضافة إلى زيادة سرعة التصفح.
- تم رصد ومراقبة اداء الشبكة والتحقق من فعاليتها على مدار الساعة.
- تم رفع سعة الانترنت لمستخدمي شبكة الانترنت بالجامعة من 30 ميجا الى 50 ميجا.
- تم الانتهاء من تجديد محرك خدمات الهوية (ISE) التي تحقق رفع مستوي الأمنية الشبكية.
- تم الانتهاء من مشروع نقل أجهزة الشبكة اللاسلكية في المدينة الجامعية للطالبات.

1- إحصائيات الشبكة:

بلغ عدد نقاط الشبكة التي تعمل في الجامعة هذا العام ما يقارب (107840) نقطة موزعة على مكاتب الموظفين وأعضاء هيئة التدريس ومعامل الطلاب والمعامل البحثية. ترتبط هذه النقاط بمركز التحكم في الشبكة (NOC) عبر (4720) مبدل موزعة في مباني الجامعة، ولتقديم الخدمة لطلاب وطالبات الجامعة، فالعمادة تقدم خدمة الاتصال اللاسلكي لدعم ولوج الطلاب والطالبات من خلال أجهزتهم الشخصية، حيث تم تغطية الحرم الجامعي بنسبة (80%) من خلال (7522) منصة لاسلكية .تربط الجامعة بالعالم الخارجي عن طريق مزودي خدمة هما شركة الاتصالات السعودية ومدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية باتصال تصل سرعته القصوى (7 جيجابايت في الثانية) تصل حالياً لطاقتها القصوى حيث أن استهلاك الاتصال يصل في ساعات الذروة لما يزيد عن (95%) من الاتصال الحالي، لذلك تم حد الاتصال المخصص للمستخدمين بسرعة (50) ميجابايت/ثانية لكل مستخدم، وقد قامت العمادة خلال العام الماضي بمعالجة (2626) بلاغ خاص بأعطال الشبكة، ونقل (717) وازاله (191) من الشبكة اللاسلكية في المدينة الجامعية للطالبات.

إحصائية نقاط الشبكة الجديدة		
البند	1441 هـ	1442 هـ
عدد نقاط الشبكة الجديدة	2222	880
المحطات اللاسلكية الجديدة	1564	380

2- المشاريع التي تم تنفيذها هذ العام:

- تم الانتهاء من تركيب المبدلات الرئيسية في المدينة الجامعية للطلاب والطالبات.
- تم الانتهاء من مشروع نقل أجهزة الشبكة اللاسلكية في المدينة الجامعية للطالبات.
- مشروع المسح الميداني لتوسعة الشبكة اللاسلكية بهدف تغطية الجامعة بشكل كامل بالشبكة اللاسلكية (جاري تنفيذ المشروع).

خدمات المخاطر وأمن المعلومات

تختص خدمات المخاطر وأمن المعلومات بضمان سلامة وخصوصية البيانات والخدمات داخل شبكة الجامعة وتطبيق السياسات والإجراءات الأمنية.

ومن أهداف هذه الخدمات:

- وضع وتطوير السياسات الأمنية اللازمة لسلامة وخصوصية البيانات في شبكة الجامعة.
- مراقبة الأحداث اليومية لشبكة الجامعة لكشف أي نشاط يؤدي بالضرر بالبيانات والخدمات وايقافه.
- تأمين سلامة الأجهزة الشخصية والخوادم.
- توعية المستخدمين بالأخطار الأمنية.

أبرز الإنجازات:

- العمل وفق معايير دولية قياسية للمواصفة ISO27001:2013
- الجاهزية للتدقيق الداخلي أو الخارجي للحصول على تجديد رخصة ISO27001
- إجراء فحوصات دورية أمنية لمواقع الجامعة.
- التحديث الدائم ووضع السياسات الأمنية لكل وحدة من وحدات الجامعة.
- إغلاق وتحديث جميع الثغرات إن وجدت في الخوادم.
- التدخل المباشر لإيقاف الملفات الضارة من خلال رسائل البريد.
- التأكد من تنصيب مكافح الفايروسات وإيصال التحديثات اللازمة.
- متابعة شاملة ومراقبة الشبكة للحد من أخطار الفايروسات الشهيرة.
- التواصل مع الجهات ذات العلاقة بالأمن الإلكتروني ومتابعة الأحداث بشكل مستمر.
- العمل على تطبيق الضوابط الأساسية للأمن السيبراني من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.

1- عدد الأنظمة التي تم تحميلها وعدد الأحداث التي تمت معالجتها وعدد الأجهزة التي تم تعطيلها خلال العام السابق:

إحصائية وحدة المخاطر وأمن المعلومات		
البند	1441 هـ	1442 هـ
عدد الأجهزة التي تم تنصيب مكافح الفيروسات عليها	25230	15737
عدد الاحداث التي تم معالجتها من قبل مكافح الفيروسات	18193	75243
عدد الأجهزة التي تم اغلاق المنافذ ومعالجتها بسبب اختراق الفيروسات	636	462

2- إصدار الشهادات الرقمية للمواقع الإلكترونية:

يتم إصدار الشهادات الرقمية للمواقع الموثوقة التابعة للجامعة والشهادة الرقمية هي "جواز سفر" إلكتروني الذي يسمح للشخص أو الحاسب أو المنظمة لتبادل المعلومات بشكل آمن عبر الإنترنت باستخدام البنية التحتية للمفتاح العام (PKI). الشهادة الرقمية قد يتم الإشارة إليها أيضا على أنها شهادة المفتاح العمومي.

الشهادات الرقمية للمواقع الإلكترونية		
البند	1441 هـ	1442 هـ
عدد الشهادات الرقمية التي تم إصدارها	45	10
عدد المجالات التي تم تقديم الخدمة لها	550	8
إجمالي الطلبات	45	18

3- تقييم أوجه الضعف والثغرات في الخوادم (Security Center – Vulnerability Assessment):

يتم القيام بعملية مسح لكافة الخوادم لجميع الجهات التابعة لجامعة الملك سعود لإجراء تقييم أوجه الضعف وتحديد نقاط الضعف المحتملة التي يمكن استغلالها، وقد بلغ عدد الثغرات التي تم معالجتها خلال العام الهجري 1442هـ عدد (250 ثغرة).

4- إقفال الثغرات الأمنية:

يتم استخدام هذه الخدمة لفتح، متابعة، وإدارة البلاغات الخاصة بنظام (تقييم أوجه الضعف والثغرات في الخوادم) للمسؤولين عن الخوادم للتمكن من معالجة الثغرات في أجهزتهم وحلها.

5- التدقيق الأمني الداخلي والخارجي وفق معايير شهادة (ISO27001):

يتم إدارة المهام والنشاطات الخاصة بشهادة قياس معايير أمن المعلومات ISO27001 بشكل إلكتروني حيث تتم عملية التدقيق الداخلي والخارجي من خلاله ويقوم بحفظ وأرشفة جميع المستندات والبيانات والدلائل بشكل إلكتروني.

6- نظام الأقفال الإلكترونية (access control system)

هو نظام خاص بإدارة الدخول الإلكتروني لأبواب المكاتب حيث يوفر أعلى درجات الأمان للمواقع الحساسة ويتحكم بتحديد أوقات الدخول والخروج حيث يتم إدارة إصدار وإلغاء بطاقات الدخول الإلكتروني وتفعيلها وإعطاء الصلاحيات المطلوبة للمواقع حسب طلب صاحب الصلاحية والمتابعة الفعلية للمستخدمين.

7- تقييم أوجه الضعف والثغرات في المواقع:

يتم القيام بعمليات المسح الأمني لمواقع الجامعة بشكل دوري للتأكد من خلوها من الثغرات وإغلاقها إن وجدت، كذلك يتم عمل المسح الأمني لأي موقع جديد قبل نشره وإتاحته للمستخدمين.

تقييم أوجه الضعف والثغرات في المواقع		
البند	1441 هـ	1442 هـ
عدد المواقع التي تم فحصها	80	39

8- أهم المشاريع المنفذة:

- تركيب نظام فحص المواقع (Qualys Web Scanner) المقدم من وزارة التعليم
- تركيب نظام الاستجابة للتهديدات RSA NetWitness المقدم من وزارة التعليم

خدمات الاتصالات الرقمية

تتبع خدمات الاتصالات الرقمية وكالة العمادة للشؤون الفنية وتهتم بإدارة خدمات الاتصالات الصوتية والمرئية بالجامعة وربطها بالعالم الخارجي.

ومن أهداف هذه الخدمات:

- توفير خدمات الاتصالات الصوتية والمرئية بأحدث التقنيات المتوفرة.
- المحافظة على استمرارية الخدمة وعدم انقطاعها.
- السعي لتحقيق رضاء المستفيد لخدمات الاتصالات والبث المرئي.
- المساهمة في توفير خدمات البث التعليمي ونقل المحاضرات والفعاليات بين وحدات الجامعة.
- العمل على توفير البيئة المناسبة من أجهزة وأدوات تعليمية داخل الإستوديوهات والمعامل.
- المساهمة في توفير بيئة تعليم تفاعلية إلكترونية بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس.
- العمل على تسهيل العملية التعليمية على أعضاء هيئة التدريس والطالبات.

أبرز الإنجازات:

- استقبال معالي رئيس الجامعة ووكيل الجامعة بمناسبة بداية العام الدراسي بتاريخ ١١-١-١٤٤٢ وتجهيز غرف الاجتماعات والعرض المرئي بالإدارة.
- التنسيق لاجتماع ورشة العمل المشتركة مع هيئة تطوير بوابة الدرعية مع وكالة الجامعة للمشاريع وشركة وادي الرياض عبر تقنية الزوم بقاعة اجتماعات مبنى ٨
- الإشراف المباشر على الحفل الافتراضي والحفل المصاحب لمعالي مدير الجامعة بمناسبة اليوم الوطني ٩٠ ونقله على قنوات التواصل الجامعة
- الإشراف على تجهيز قاعة التشريفات لتدشين الخدمات الالكترونية الجديدة مع معالي رئيس الجامعة ووكيل الجامعة وشركاء النجاح
- التنسيق وتهيئة غرفة اجتماع معالي رئيس الجامعة بخصوص ورشة العمل "نحو شراكة تكاملية لتسريع البحث والاكتشافات العلمية" عبر تقنية الويبكس بحضور وزير التعليم ومدراء الجامعات بالمملكة.
- التنسيق مع معهد الامير سلطان لأبحاث المياه والبيئة لإقامة حفل افتراضي للمؤتمر الدولي التاسع للموارد المائية والبيئة الجافة والمعرض المصاحب تحت رعاية خادم الحرمين الشريفين
- الاجتماع مع شركة DRC المشرفة على قياس جودة اداء شركات الاتصالات والتي تم تكليفها من هيئة الاتصالات.
- الاشراف على تنفيذ وبينار لمؤتمر تأملات في بيان هيئة كبار العلماء في التحذير من جماعة الإخوان الإرهابية برعاية معالي رئيس جامعة الملك سعود عبر تقنية الزوم وبمشاركة وزارة الشئون الاسلامية والدعوة والارشاد وأمن الدولة.
- نقل اللقاء التعريفي لجائزة جسر للريادة في الرياضيات بالتعاون مع مركز التميز بإدارة تعليم الرياض

- الحفل الختامي لبرنامج موهبة الاثرائي الأكاديمي ٢٠٢١ بجامعة الملك سعود بالتعاون مع مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله للموهبة والابداع
- العمل مع عمادة التطوير والجودة لتكريم البرامج الحاصلة على الاعتماد الأكاديمي الوطني للعام 1442/1441هـ والمقام بالتشريفات يوم الاربعاء الموافق ٤ شعبان ١٤٤٢
- الندوة العالمية التاسعة لدراسات تاريخ الجزيرة العربية: الجزيرة العربية في القرن 11 هجري / 17 ميلادي ينظمها مركز الملك سلمان لدراسات تاريخ الجزيرة العربية وحضارتها والمقامة في تاريخ ٢٦ يناير ٢٠٢١
- إنشاء سيرفر Cisco Prime Provision لمراقبة نظام الهاتف الشبكي
- إنشاء سيرفر Cisco Prime Assurance لمراقبة نظام الهاتف الشبكي
- إنشاء مركز اتصال جديد لمركز تنمية القيادات التنفيذية والإدارية
- إنشاء مركز اتصال جديد لعمادة تطوير المهارات
- إنشاء مركز اتصال جديد خاص بوحدة تقييم الأداء
- تحديث طرق الاتصال على نظام الهاتف الشبكي والتقليدي والفاكس الالكتروني حسب توجيهات شركة الاتصالات السعودية.
- إنشاء مركز اتصال جديد لإدارة صندوق الطلاب وربطه بمركز الاتصال 70000
- ترقية نظام الويبكس إلى الإصدار C-AE.3.0.1.3216
- ترقية أنظمة الهاتف الشبكي إلى الإصدار 11.5
- ترقية نظام UCCX إلى الإصدار 11.6
- إضافة سيرفر احتياطي لنظام UCCX
- ترقية نظام الفاكس الالكتروني إلى الاصدار الجديد 16.4
- إعداد دليل جديد لمستخدمي خدمة الفاكس الالكتروني ليتماشى مع الاصدار الجديد
- تعداد دليل جديد لتفعيل سيسكو جابر على نظام ويندوز
- تدريب عدد من الطلاب الخريجين على انظمة الاتصالات والبث المرئي
- ترقية جميع خوادم البث المرئي آخر نسخة متاحة من الشركة الأم.
- إطلاق خدمة مناقشة رسائل الماجستير والدكتوراه عن بعد.
- إطلاق خدمة ربط الاستديو هات التعليمة مع منصات التعلم الالكتروني.
- تشغيل النظام الصوتي وشاشة العرض في بهو الجامعة لفعالية اليوم الوطني 90.
- استبدال عدد 8 وحدات بث مرئي من الشركة الام.
- تطوير وتحديث قاعة اجتماعات معالي رئيس الجامعة وربطها من انظمة البث المرئي.
- التكامل بين أنظمة البث المرئي الموجودة في الجامعة مع خدمتي ZOOM وWebEx
- تشغيل أجهزة الصوت والصورة في قاعة التشريفات لجميع جلسات مجلس الجامعة وربطها من نظام زوم.
- توفير خدمة مناقشات رسائل الماجستير والدكتوراه وارسال الروابط للجنة والطالب، حيث بلغ عدد رسائل الماجستير والدكتوراه (عن بعد) التي تم الاشراف عليها 126 رسالة.
- نقل مناقشات رسائل الماجستير والدكتوراه على وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالجامعة لتسهيل حضور الجمهور واهل الطالب المناقش، حيث بلغ عدد الرسائل التي تم بثها على وسائل التواصل الاجتماعي (40) رسالة.
- التنسيق مع عمادة شئون الطلاب لإقامة الاحتفال باليوم الوطني 90 وبثه مباشرة من بهو الجامعة على وسائل التواصل الاجتماعي.
- بث أكثر من 176 فعالية تشمل محاضرات وندوات وورش عمل على حسابات الجامعة باليوتيوب وتويتر.
- الاشراف على العديد من فعاليات البث المرئي والمؤتمرات الافتراضية في الجامعة:

1. فعاليات عمادة التطوير والجودة وعددها 6 فعاليات.
2. ورشة العمل الافتراضية: الجودة للتميز ضمن الاحتفال باليوم العالمي للجودة 2020
3. حفل جائزة العميد لتكريم الطلاب والطالبات المتفوقين دراسياً

4. حفل افتتاح الملتقى السابع للجمعيات العلمية " رغم الجائحة مستمرون بالعطاء ".
5. المؤتمر الدولي التاسع للموارد المائية والبيئة الجافة تحت رعاية كريمة من خادم الحرمين الشريفين لمدة ثلاث ايام
6. سلسة محاضرات: أخلاقيات البحث العلمي
7. ندوة بمناسبة ذكرى بيعة صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان
8. حفل تكريم خريجي برنامج الطلبة المتفوقين والموهوبين 1441-1442
9. حفل تخرج الدفعتين (56 و57) من خريجات جامعة الملك سعود
10. حفل تخرج الدفعتين (59 و60) من خريجي جامعة الملك سعود
11. فعالية كن مطمئناً ... خذ اللقاح وتوكل.
12. تنسيق أكثر من 15 اجتماع حضوري وعن بعد لشرح النظام المالي والاداري الجديد SAP لمسئولي المشتريات والمالية بالجامعة.

إحصائيات عامة:

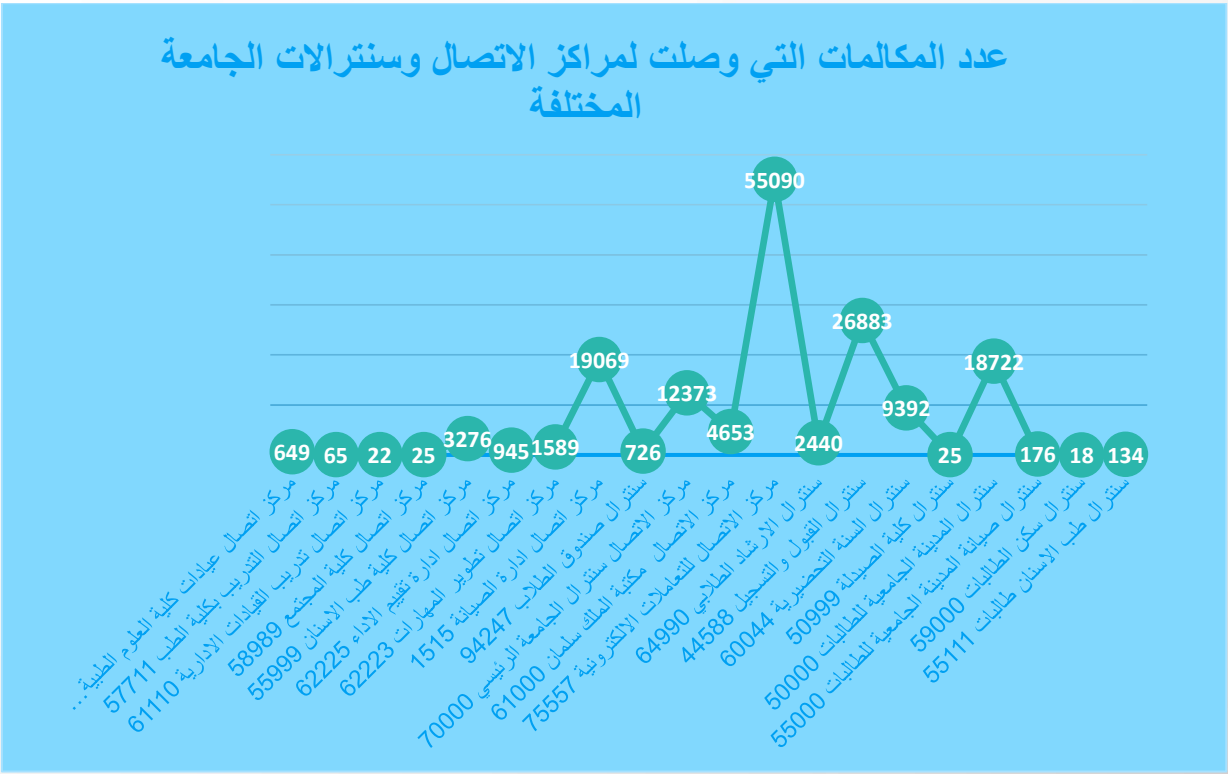
قامت العمادة بإيصال الخدمة إلى 445 مستفيد من الهواتف الشبكية، مقارنة ب 345 مستفيد خلال العام الدراسي السابق. كما بلغ عدد الهواتف التقليدية والرقمية التي تم تفعيلها للمستفيدين ما يقارب (83) هاتف وهذا يتماشى مع سياسة العمادة في التوجه للاعتماد على الهواتف الشبكية في التوسعات المستقبلية، وتهدف العمادة لإيقاف جميع الهواتف التقليدية في القريب العاجل.

ما يدعم توجه العمادة للتغيير إلى تقنية الهواتف الشبكية هو الزيادة في عدد الأعطال التي تم حلها ما بين هذا العام والعام الماضي، حيث يبين الرسم البياني أدناه زيادة في الأعطال التي تحد من استخدام الهواتف، فهذه الأعطال معظمها يتركز في الأجهزة وتمديدات الشبكة الهاتفية، إلا أنه من الملاحظ تناقص الأعطال التي كانت تصنف بفقدان حرارة الجهاز وذلك لتطوير العمادة للطريقة السابقة التي كانت تصنف بها الأعطال.
وفيما يتعلق بتجهيز غرف الاتصال والاجتماعات فقد بلغت عدد القاعات المجهزة بأنظمة الاتصال المرئي في الجامعة حتى نهاية هذا العام (720) غرفة، وقد تم تجهيز هذه القاعات لإقامة الاجتماعات وبث المحاضرات بين المدينة الجامعية للطلاب والطالبات حيث تم تشغيل 7419 مكالمة بين أطراف الاتصال المرئي بالمدينة الجامعية أيضا تم نقل 78 فعالية بقاعة التشريفات خلال العام الحالي.
ونظرا لان الدراسة في العام 1442 كانت عن بعد فقد تم توفير خدمة الزوم لجميع اعضاء هيئة التدريس لنقل المحاضرات وتوثيقها حيث بلغ اجمالي الجلسات الافتراضية التي تم بثها عبر منصة الزوم تجاوز 256428 جلسة.
اما فيما يتعلق بشبكة الهاتف الجوال فقد أشرفت الادارة على حل عدد من مشاكل التغطية داخل المدينة الجامعية وقامت بالتواصل مع مزودي خدمات الاتصالات المتنقل والشركة المشرفة على التغطية الداخلية لحل كثير من المشاكل الفنية. ايضا تم السماح لمقاولي شركات الاتصالات بالعمل داخل المدينة الاكاديمية والطبية والطالبات لترقية الشبكة للجيل الخامس وتطوير البنية التحتية لزيادة خدمات الانترنت للمشتركين وحل مشاكل سوء الخدمة في الادوار السفلية والتي تسببه الجدران الخرسانية والفواصل الداخلية للمباني. وكل ذلك بهدف توفير تغطية متكاملة لشبكة الهاتف الجوال لجميع منسوبي وزوار الجامعة في كافة مباني الجامعة.

أيضاً سعت العمادة خلال العامين الماضية لتطوير انظمة مركز الاتصال وتحديث طريقة عمل مراكز الاتصال في الجامعة. حيث استقبلت انظمة مراكز الاتصال حوالي 156272 خلال العام 1442 هـ بواقع 592 مكالمة يومياً.

وفيما يلي تقرير بعدد المكالمات التي وصلت لمراكز اتصال الجامعة المختلفة:

	سنترالات ومراكز اتصال الجامعة	عدد المكالمات المستلمة
.1	سنترال طب الاسنان طالبات 55111	134
.2	سنترال سكن الطالبات 59000	18
.3	سنترال صيانة المدينة الجامعية للطالبات 55000	176
.4	سنترال المدينة الجامعية للطالبات 50000	18722
.5	سنترال كلية الصيدلة 50999	25
.6	سنترال السنة التحضيرية 60044	9392
.7	سنترال القبول والتسجيل 44588	26883
.8	سنترال الارشاد الطلابي 64990	2440
.9	مركز الاتصال للتعاملات الالكترونية 75557	55090
.10	مركز الاتصال مكتبة الملك سلمان 61000	4653
.11	مركز الاتصال سنترال الجامعة الرئيسي 70000	12373
.12	سنترال صندوق الطلاب 94247	726
.13	مركز اتصال ادارة الصيانة 1515	19069
.14	مركز اتصال تطوير المهارات 62223	1589
.15	مركز اتصال ادارة تقييم الاداء 62225	945
.16	مركز اتصال كلية طب الاسنان 55999	3276
.17	مركز اتصال كلية المجتمع 58989	25
.18	مركز اتصال تدريب القيادات الادارية 61110	22
.19	مركز اتصال التدريب بكلية الطب 57711	65
.20	مركز اتصال عيادات كلية العلوم الطبية التطبيقية 55799	649



إحصائية عن الاعمال التي تمت خلال العام 1442 ومقارنتها بما تم خلال العام 1441هـ:

الاحصائية		
البند	1441 هـ	1442 هـ
عدد أوامر التشغيل	2195	1911
عدد المذكرات الداخلية	212	336
عدد طلبات الهاتف الشبكي	3	428
عدد البلاغات 75000	584	366
عدد الطلبات التي تم حلها بنظام البلاغات	1731	3227
عدد المشاريع الجديدة	1	187
عدد خطوط السنترال الجديدة التي تم استحداثها	59	83
عدد المهام التي تم إنجازها عن طريق نظام المهام	400	597
عدد مهام الاتصال المرئي التي تم إنجازها	241	591

فعاليات قاعة التشريفات		
البند	1441 هـ	1442 هـ
عدد أوامر التشغيل	44	78

الهواتف والفاكسات التي تم تفعيلها بالجامعة		
البند	1441 هـ	1442 هـ
عدد الهواتف الشبكية	345	430
عدد الهواتف الرقمية	33	44
عدد الهواتف التقليدية	26	39
عدد الفاكسات الشبكية	34	0
عدد الفاكسات العادية	0	0
عدد الفاكسات الإلكترونية	5	18

أعطال الشبكة الهاتفية		
البند	1441 هـ	1442 هـ
العدد الإجمالي للأعطال	584	362

ودائما ما تتطلع عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات إلى تقديم أفضل ما لديها من خدمات للمستفيدين داخل الجامعة وذلك من خلال الأنظمة الموجودة حالياً أو طرح مبادرات جديدة إما لتوسعة الأنظمة الحالية أو جلب أنظمة جديدة لتطوير الخدمات الحالية ومنها التالي:

21. متابعة تركيب الانظمة بمختلف القاعات وتقديم الاستشارة اللازمة التي تخدم الغرض والحاجة للنظام.
22. طرح مشروع مركز الاتصال المطور لتطوير مركز الاتصال بالجامعة.
23. طرح مشروع الفصول الافتراضية لدعم عملية التعلم عن بعد.
24. طرح مشروع انشاء غرفة تفاعلية ببهو الجامعة والتي تعتمد على الذكاء الاصطناعي والواقع المعزز.
25. طرح مشروع الفصول الافتراضية لتسهيل عملية التعلم عن بعد ودعم نظام LMS
26. طرح مشروع تجديد عقد صيانة الهاتف ومقسمات الجامعة لمدة 3 سنوات
27. طرح مبادة التحول لتقنية الهاتف الشبكي ودراستها من الناحية التشغيلية والاقتصادية.
28. ايقاف طلبات الفاكس العادي والاستفادة من خدمة الفاكس الالكتروني.
29. حصر طلبات الهواتف بشكل شهري والرفع بالتوصيات لإدارة المستودعات لصرف الاجهزة.
30. دراسة طلبات الاصفار الوطنية والدولية والرفع بالتوصيات لمعالي رئيس الجامعة
31. إطلاق خدمة نظام الفواتير على منصة الخدمات الالكترونية
32. العمل مع ادارة المحتوى والاعلام لتطوير وتحديث وطرح عدد من الخدمات الجديدة.
33. تحديث بيانات الهاتف بشكل دوري على الدليل النشط وموقع هاتف.
34. العمل مع هيئة الاتصالات للتأكد من ترددات الجامعة المستخدمة.
35. الرفع للإدارة المالية بتقرير لفواتير الهاتف والانترنت والبيانات المستحقة للاتصالات السعودية ومدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.
36. كتابة ودراسة المواصفات الخاصة بالهاتف الشبكي وأنظمة البوليكوم لعدد من المشاريع الانشائية بالجامعة لتتوافق مع الانظمة المستخدمة بالجامعة
37. العمل مع شركة تطوير التعليم لتوفير عدد من الرخص للهاتف الشبكي وربطها بحساب للجامعة عن طريق Account Cisco Smart على موقع سيسكو وذلك للتحكم بتراخيص أنظمة الهاتف الشبكي
38. إنشاء سيرفر Satellite Smart وربطه ب Cisco Smart Account وربطه بأنظمة الهاتف الشبكي.

خدمات مركز البيانات

مركز البيانات هو القلب النابض للخدمات الإلكترونية في الجامعة، فهو يقوم بتقديم منظومة متكاملة من الخدمات الإلكترونية المختلفة لأتمتة جميع العمليات الإدارية والمالية والأكاديمية بالجامعة التي تخدم جميع منسوبي الجامعة من موظفين إداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب، ومن أجل الوصول إلى تقديم أفضل خدمة فقد تم دعم المركز بأفضل خوادم التشغيل وخوادم تخزين البيانات وكذلك أنظمة التشغيل المتطورة، وينقسم عمل المركز إلى جزئيين رئيسيين، الجزء الأول يقوم المركز باستضافة جميع الخوادم التي تقدم الخدمات الإلكترونية لوحدات الجامعة المختلفة، وتشمل الخوادم الفعلية والخوادم الافتراضية القادرة على احتواء عدد كبير من الخوادم بتكلفة وصيانة أقل، ويوفر المركز طاقة تخزينية عالية قابلة للنمو من أجل تلبية الاحتياجات المتزايدة للبيئة الإلكترونية في الجامعة، وكذلك يقوم المركز بحفظ البيانات بأنواعها المختلفة للرجوع لها في حالة الفقد أو الطوارئ وذلك من خلال خدمات التخزين الاحتياطي بتقنيات متقدمة تمكننا من التأكد من سلامة البيانات المخزنة وسهولة وسرعة استرجاعها عند الحاجة.

ومن أهداف هذه الخدمات:

- العمل على توفير بيئة تشغيلية متطورة للأنظمة وتعتمد في تخزين البيانات على أعلى درجات التشفير.
- العمل على توفير التقنيات الحديثة والمعتمدة عالميا ليكون مركز البيانات قائم على البرمجيات بشكل أساسي في بنائه (SDDC).
- الاستمرار في تطوير وتحديث البنية التحتية للمركز، وتوفير البيئة المحفزة للعملية التعليمية والبحث العلمي.
- الالتزام بتطبيق معايير وإجراءات (ITIL) للعمليات والخدمات المقدمة.
- العمل على بناء نظام حوسبه سحابيه (Private Cloud) لتقديم الخدمات المتوفرة بالمركز بشكل إلكتروني (أتمتة الخدمات).
- العمل على بناء بنية تحتية لسطح المكتب الافتراضي، كبديل لأجهزة الكمبيوتر العادية داخل الجامعة.
- العمل على تطوير قدرات ومهارات فريق العمل الموجود ليواكب أحدث التقنيات عالميا.

أبرز الإنجازات:

- مشروع البنية التحتية لسطح المكتب الافتراضي (VDI).
- تجهيز البنية التحتية لخدمة السحابة الخاصة بجامعة الملك سعود (Private Cloud).
- تطوير البنية التحتية لمركز المعلومات البديل (Disaster Recovery).

التطور والنمو في مركز البيانات:

- بلغ إجمالي عدد الخوادم المستضافة (2565) خادم، منها (2343) خادم افتراضي و (222) خادم فعلي.
- بلغت القدرة التخزينية لنظام النسخ الاحتياطي (350) تيرابايت.
- بلغت القدرة التخزينية (3015) تيرابايت.

ويوضح الجدول التالي النمو والتطوير في مركز البيانات

الخدمة	1441 هـ	1442 هـ
عدد الخوادم	924	2565
عدد الخوادم الفعلية	249	222
عدد الخوادم الافتراضية	562	2343
حجم التخزين (تيرابايت)	2600	3015
عدد مرات توقف الخوادم	0	0

ملاحظة: بالنسبة لأعداد الخوادم الفعلى، فالهدف هو التقليص وليس الزيادة.

المشاريع التي تمت خلال السنة الماضية في مركز البيانات:

في إطار التطوير المستمر لمركز البيانات فقد تم إنجاز المشاريع التالية خلال سنة مضت نجملها فيما يلي:

❖ البدء بالمرحلة الأولى من مشروع سطح المكتب الافتراضي (VDI):

تهدف تقنية سطح المكتب الافتراضى (VDI) الى تشغيل واستخدام انظمة التشغيل الاعتيادية على بيئة افتراضية دون حاجة الجامعة إلى تكبد أعباء مادية كبيرة من خلال توفير أجهزة كمبيوتر بكافة متطلباتها الرئيسية من عتاد وصيانة وغيرها. بحيث يعمل جميع الطلاب فى معامل الكليات فى الجامعة عبر أجهزة صغيرة طرفية منخفضة التكلفة مقارنة بأجهزة الكمبيوتر العادية، وترتبط هذه الاجهزة الطرفية مباشرة بمركز البيانات في في الجامعة. حيث يحتوي مركز البيانات هذا على نظام متخصص في توزيع انظمة التشغيل على المعامل بشكل آلي وسريع. ومن أهم مميزات هذه التقنية هي الآتي:

- إمكانية إدارة جميع الأجهزة من مكان واحد
- زيادة الإنتاجية وانخفاض الأعطال
- سهولة تطوير الأجهزة
- تعزيز أمن المعلومات فى الجامعة
- خفض التكاليف والمرونة في التوسع

قام فريق مركز البيانات بالبدء بالمرحلة الأولى من المشروع حيث يستهدف تركيب (750) جهاز فى معامل كليات مختلفة ومن أهمها معامل السنة المشتركة. والهدف النهائى هو تغيير جميع معامل الكليات في الجامعة الى هذه التقنية خلال عدة مراحل زمنية محددة.

❖ **قام فريق مركز البيانات بتوفير نسخ البرامج العامة:** وكذلك تجديد الاتفاقيات اللازمة للبرامج المعتمدة والمرخصة داخل الجامعة، وذلك لدعم العملية التعليمية وأيضا تطوير وتحديث بيئة العمل وتزويد أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين بأحدث النسخ من هذه البرامج. وتشمل الآتي:

- توفير نسخ البرمجيات المرخصة لنظام SPSS ونظام ENDNOTE ونظام SAS
- تجديد الاتفاقيات اللازمة للبرامج المعتمدة والمرخصة داخل الجامعة مع شركة Adobe.
- الحصول على الرخص اللازمة لاستخدام البرامج المعتمدة والمرخصة داخل الجامعة من شركة Microsoft عن طريق وزارة التعليم.
- توفير عدد من البرامج المرخصة لكليات الجامعة مثل (ARCGIS,ERDAS, MATLAB, ARENA,...) وغيرها.

❖ **تشغيل جهاز جديد لانقطاع التيار الكهربائي (UPS):** بسعة أكبر (500 KVA) لتغذية الأجهزة بمركز المعلومات، وذلك لضمان استمرارية العمل في حالات انقطاع التيار الكهربائي المحدودة (أقل من ساعتين) وبشكل مفاجئ، وكذلك لضمان إغلاق هذه الأجهزة بشكل أمن في حالة استمرار انقطاع التيار الكهربائي لمدة أطول.

❖ **الانتهاء من تحديث نظام مراقبة الأنظمة المستضافة:** واللازمة لمديري الأنظمة لمراقبة ومتابعة الأداء وحل المشاكل بشكل آلي والاعتماد على الباقة السحابية (OMS) من شركة Microsoft، وتم التنسيق مع الادارات المختلفة من العمادة لعمل دورة تعريفية بمميزات النظام للحصول على أكبر استفادة من الخدمات المقدمة.

❖ **البدء في المرحلة الثانية لمشروع السحابة الافتراضية الخاصة (Private Cloud):**

تم البدء في المرحلة الثانية لمشروع الحوسبة السحابية لإدارات الجامعة لتيسير عملية استضافة الخدمات بمركز المعلومات، على أن تتم عملية طلب الخوادم وتجهيز الشبكة الخاصة بها لاستضافة الخدمات عليها من خلال بوابة الكترونية (Web tenant)، بشكل آلي وفي وقت قصير.

❖ **تطوير البنية التحتية لمركز المعلومات البديل (Disaster Recovery) وذلك بجامعة البنات:**

تم البدء في المرحلة الثانية لمشروع تطوير البنية التحتية لمركز المعلومات البديل وجاري العمل عليه، وذلك بغرض متابعة العمل منه بشكل سلس وتلقائي في حالة حدوث طارئ يمنع العمل تماماً من المركز الحالي. وتشمل التنسيق مع الجهات المختلفة لتجديد الدعم الفني للمرافق الخاصة بمركز المعلومات وتحديث أنظمة الحماية.

خدمات التشغيل والأنظمة

تختص خدمات وحدة التشغيل بالعمادة بتشغيل وإدارة كافة الأنظمة والخدمات الالكترونية (إدارية، أكاديمية، تعليمية) التي تقع ضمن حدود مسؤولياتها والتي تخدم منسوبي الجامعة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس ومتعاونين وطلاب من خلال منظومة متكاملة من البرامج والأنظمة المساندة وخدمات الدعم الفني.

ومن أهداف هذه الخدمات:

- **ضمان عمل جميع التطبيقات والأنظمة والخدمات الالكترونية (الإدارية والأكاديمية والتعليمية) والتي تقع ضمن حدود مسؤولياتنا بشكل دائم وبكفاءة عالية.**
- **تحسين بيئة عمل هذه التطبيقات والأنظمة والخدمات بشكل مستمر بما يضمن رضى المستفيدين عن هده الخدمات.**
- **المساهمة في تفعيل خطة التحول الرقمي للعمادة.**

أبرز الإنجازات:

1- محور أنظمة إدارة التعلم Blackboard LMS

تقوم وحدة التشغيل والأنظمة بتقديم خدمات التعليم الالكتروني لكل من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين من خلال نظام إدارة التعلم والأنظمة المساندة له وقد تميز هذه العام بكونه عاماً للتعليم الالكتروني والتعلم عن بعد نظراً للظروف التي فرضتها جائحة كورونا وقد تم القيام بالعديد من الإجراءات التي ساعدت على الانتقال بسرعة لبيئة تعليم افتراضية عبر الانترنت تمتاز بالجودة والتوافر نوجزها بالآتي:

1. المساعدة في نقل بيانات بيئة التعليم الالكتروني من وحدات التخزين الحالية إلى وحدات التخزين السريع والتي شكلت نقلة نوعية في تحسين أداء وزمن استجابة منظومة التعليم الالكتروني بمجملها وستنعكس ايجاباً على توافر النظام بشكل عام .
2. بناء بيئة Staging LMS Environment جديدة بنفس اصدار البيئة الـ Production لتحاكي تماماً البيئة الأساسية.

3. تدشين نظام Blackboard Analyticsوهو يخص إصدار تقارير متقدمة عن سير العملية التعليمية وتقييم تجربة الاستخدام والتفاعل على مستوى الكليات والأقسام.
4. تنفيذ خطط صيانة وإجراءات ارشفة للفصول الدراسية القديمة ومن ثم حذفها من نظام ادارة التعلم مما انعكس ايجاباً على اداء النظام فضلاً عن توفير المساحات التخزينية المتاحة.
5. اصدار نسخة جديدة من مولد البيانات (برنامج يقوم بتكامل نظام ادارة التعلم مع بوابة القبول والتسجيل) والتي قامت بحل بعض المشاكل وكذلك توفير بيانات هيكلة النظام بشكل آلي للتحديث الدوري .
6. بناء بيئة متكاملة خاصة بنظام الاختبارات الالكترونية لتثبيت النظام، كما تم اجراء التكامل بين النظام والعديد من أنظمة الجامعة (SIS, AD, email, SMS) وجاري العمل حاليا على إتمام التكامل مع (service disk and blackboard) للتمكن من البدء في تدشين النظام.

الاستمرار بتوفير أنظمة فصول افتراضية بديلة لتكون رديفاً لنظام الفصول الافتراضية المقدمة من Blackboard بهدف إتاحة خيارات ومنصات إضافية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس يمكنهم الاعتماد عليها في حالة واجهتهم مشكلات فنية في نظام الفصول الافتراضية من خلال التعاون مع شبكة "معين" (المقدمة من مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية) في نظام ZOOM, وكذلك توفير الدخول لمنصة MS-Teams.

2- محور قواعد بيانات:

لقد قام فريق قواعد البيانات بسلسلة من الإجراءات تهدف إلى زيادة فعالية استخدام الأنظمة نوجزها بالآتي:

- ترقية وحدات التخزين لجميع قواعد البيانات MSSQL الى SSD
- ترقية SQL Server الخاص بال KSU eservices إلى SQL Server 2017
- ترقية SQL Server الخاص بنظام التكامل مع التطبيقات الأخرى إلى SQL Server 2017
- Upgrade eRegister database servers from Oracle db v11g to v19c
- Upgrade EduGate and eRegister application servers from Oracle WebLogic v11 to v12
- تنفيذ خطط صيانة لكل قواعد البيانات الموجودة في ال SQL Cluster وذلك لتحسين الأداء بصفة عامة.
- تحسين بيئة ال SSIS Integration المستخدمة في التكامل مع كثير من برامج الجامعة.
- إنشاء و تطوير Oracle Views لمختلف الأنظمة

- إنشاء معايير لإدارة قاعدة بيانات SQL Server التي تدعم استخدام موارد وأداء خادم قاعدة البيانات الأمثل.

إضافة إلى المهام الدورية من تحليل التطبيقات وقواعد البيانات ومراقبة أدائها واستكشاف الأخطاء وإصلاحها بما يضمن استمرار عمل جميع الأنظمة بكفاءة عالية وخصوصاً الحساسة منها (أنظمة إدارة التعلم عن بعد، أنظمة القبول الموحد وأنظمة التسجيل، الأنظمة الإدارية).

3- محور البريد الإلكتروني Exchange 2016 لمنسوبي الجامعة:

قامت وحدة التشغيل والأنظمة باتخاذ العديد من الإجراءات التطويرية وخاصة ما يتعلق بإجراءات الأمن والحماية نذكر منها:

- فحص خوادم نظام البريد الإلكتروني لتحديد الثغرات الأمنية التي قد تعرقل سير العمل وإصلاحها طبقاً لتوصيات شركة ميكروسوفت والتأكد من تطبيق أفضل الممارسات لضمان كفاءة أداء النظام.
- إعداد خطة العمل لمشروع ترقية نظام البريد الإلكتروني من الإصدار 2016 الى الإصدار 2019
- تحسين وظائف Symantec Messaging Gateway وإضافة العديد من السياسات لضمان حماية البريد الالكتروني الخاص بمنسوبي الجامعة من الاختراقات والفيروسات وتقليل عدد الرسائل الغير المرغوب فيها والرسائل التي تحتوي على البرامج الخبيثة.
- التحديث الدوري لخوادم Exchange وخوادم Symantec Messaging Gateway ونظام Trend micro for exchange
- ضبط خوادم نظام البريد الإلكتروني لتحسين الأداء وتقليل استهلاك الموارد.
- القيام بمهام الدعم الفني للمستخدمين (مستوى الدعم الثاني).

معايير قياس الأداء التي تخص خدمة البريد الالكتروني لمنسوبي الجامعة:

خدمة البريد الالكتروني	
البند	**1442 هـ**
عدد حسابات البريد الالكتروني	45774
المساحة التخزينية لمحتوى البريد الالكتروني	272 TB
متوسط عدد الرسائل المرسلة/المستقبلة شهرياً	3.000.000 رسالة

4- محور الدليل النشط Active Directory لمنسوبي الجامعة:

يعتبر نظام الدليل النشط Active Directory الخدمة الرئيسة في الجامعة وتعتمد على هذه الخدمة جميع الأنظمة الأخرى بشكل مباشر أو غير مباشر، لذلك يتم المحافظة على هذه الخدمة متوفرة بأكبر قدر ممكن وتفادي تعطلها أو تعرضها لأي تقطع أو خلل مع الحرص على تطويرها وتحسين أدائها، وقد تم إجراء عدة تطويرات نذكر منها:

- فحص خوادم نظام الدليل النشط لتحديد الثغرات الأمنية التي قد تعرقل سير العمل وإصلاحها طبقا لتوصيات شركة ميكروسوفت والتأكد من تطبيق أفضل الممارسات لضمان كفاءة أداء النظام.
- استكمال الربط مع مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية من خلال خدمات شبكة "مَعين" وإجراء تكامل مع بعض مزودي الخدمات العلمية المتقدمة التي تخدم العملية التعليمية لمنسوبي جامعة الملك سعود وباحثيها نذكر منها:

E-Infrastructure Services for Research

European Open Science Cloud (EOSC)

Murchison Radio-astronomy Observatory (MRO)

- ترقية نظام التوثيق المزدوج Multi Factor of Authentication الى الإصدار 8.0.5.
- تفعيل خدمة التوثيق المزدوج MFA على جميع الحسابات النشطة وذلك لإتاحة الدخول الآمن للأنظمة الإدارية الحساسة (نظام إدارة المهام وبوابة النظام الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس).
- تحديث بيانات منسوبي جامعة الملك سعود في نظام الدليل النشط لتتوافق مع البيانات المدرجة في نظام مدار (حسب المسميات الوظيفية).
- الاستمرار بتنفيذ إجراءات إقفال الحسابات الواردة من خدمة إخلاء الطرف حيث تمت معالجة 616 طلباً.
- القيام بمهام الدعم الفني لحسابات منسوبي الجامعة وبريدهم الالكتروني (مستوى الدعم الثاني).

بعض معايير قياس الأداء التي تخص خدمة الدليل النشط:

خدمة الدليل النشط		
البند	منسوبي الجامعة	الطلاب
عدد الحسابات النشطة	37214	307284
عدد الحسابات المعطلة	27961	10641
عدد الحسابات الكلّي	65175	317925

5- محور الحقيبة الطلابية Office 365 :

تم إطلاق تحسينات على هذا النظام بناء على نتائج الاستخدام للعام الماضي وما وصلنا من ملاحظات من المستفيدين بخصوصها نذكر منها:

- ضبط إعدادات Microsoft Teams لتسهيل التواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- إضافة التراخيص للمستخدمين الجدد.
- **إدارة المجموعات البريدية.**
- القيام بمهام الدعم الفني لحسابات الطلاب وبريدهم الجامعي (مستوى الدعم الثاني).

بعض معايير قياس الأداء التي تخص خدمة بريد الطلاب Office 365:

خدمة بريد الطلاب	
البند	1442 هـ
متوسط عدد الرسائل المرسلة شهرياً	1777700
متوسط عدد الرسائل المستقبلة شهرياً	2744558
عدد الرسائل الكلّي	4522258

6- محور نظام إدارة الإعدادات (System Center Configuration Manager):

يعتبر نظام ادارة الاصول والاعدادات SCCM من الانظمة الرئيسية التى تم إدراجها فى بيئة العمل هذا العام ويوفر هذا النظام إمكانية إدارة مركزية للأجهزة والمعامل سواء أجهزة المستفيدين أو الخوادم ويقوم بعملية تثبيت أنظمة التشغيل والتطبيقات والتحديثات التلقائية على أجهزة الحاسب في الجامعة من خلال الشبكة دون الحاجة إلى توفر الأقراص والتعريفات حيث يتم أخذ جميع الاعدادات من الشبكة بشكل تلقائي، مما يوفر الوقت والجهد المبذول فى تنفيذ ذلك المهام بشكل يدوي من قبل فريق الدعم والتشغيل. ويوفر أيضاً العديد من التقارير التى تساعد فى اتخاذ القرار نذكر منها تقارير جرد الاصول والتطبيقات .

وقد تم تنفيذ العديد من المهام المتعلقة بهذا المحورنذكر منها:

- ترقية عدد 12000 من أنظمة التشغيل ذات الأصدار Windows XP الى الأصدار Windows10.
- تحديث إصدارات Windows 10 الغير مدعومة من قبل شركة ميكرسوف الى الإصدار الأحدث.
- تثبيت التحديثات الامنية لجميع أنظمة التشغيل والتطبيقات والتى تصدرها شركة ميكرسوفت.
- ترقية نظام الحماية Trend Micro Office Scan الى النظام الاحدث Trend Micro Apex One على جميع أجهزة المستفيدين آلياً.

مؤشرات نظام إدارة الأصول والإعدادات	
البند	1442 هـ
عدد أجهزة المستفيدين التي يتم إدارتها من خلال النظام	21485
عدد الخوادم التي يتم إدارتها من خلال النظام	624

7- محور نظام إدارة أداء التطبيقات (Dynatrace):

يعتبر نظام المراقبة Dynatrace من الأنظمة الرئيسة الذي تم إدراجها هذا العام ومن المهام الأساسية التي يقدمها نظام إدارة أداء التطبيقات الآتي:

- يعتبر حل مركزي واحد لإدارة خدمات الأعمال، وإدارة مستوى الخدمة، ومراقبة تجربة المستخدم النهائي، وتحليل التطبيقات.
- يوفر تحليل فوري وآلي للأخطاء مع مراعاة تأثيرها على إجراءات العمل ومعرفة أسبابها الرئيسة.
- يوفر مراقبة لجودة الخدمة 24×7.
- يقوم باكتشاف أي من مكونات النظام أو الخدمة ويحدد أي منها مسؤول عن المشكلات التي تم اكتشافها أثناء المراقبة.
- يقدم تحليلاً شاملاً لإتاحة الخدمات بالكامل من البداية للنهاية.

مؤشرات نظام إدارة أداء التطبيقات (Dynatrace)	
البند	**1442 هـ**
عدد الخوادم التي يتم مراقبتها من خلال النظام	30

وقد تم تسليم النظام بشكل كامل لإدارة التطبيقات للاستفادة منه في تحليل ومتابعة الخدمات المقدمة من قبلهم.

8- محور خدمات الدعم الفني من المستوى الثاني للمستفيدين:

يقوم قسم التشغيل في الوحدة بتقديم تقديم كافة خدمات الدعم الفني للمستوى الثاني لجميع المستفيدين من الأنظمة والخدمات التي تشرف عليها (الواردة أعلاه)، نورد في الآتي أعداد البلاغات التي تمت معالجتها خلال عامي 1441 و1442 هـ:

نوع الطلبات	1441 هـ	1442 هـ
الطلبات المحلولة	(%49) 3860	(%45) 2542
الطلبات المحوّلة	(%51) 4009	(%55) 3130
إجمالي الطلبات المستلمة	7869	5672

* الطلبات المحوّلة (يتطلب انجازها أكثر من فريق) هي التي تم انجازها جزئياً وتحويلها لفريق آخر لإتمام إنجازها.

9. محور خدمات النشر والاطلاق للخدمات والأنظمة:

إن من مهام وحدة التشغيل أيضاً عكس طلبات التعديل التي تقوم بتنفيذها وحدة التطبيقات على الأنظمة والخدمات العاملة والتأكد من عملها بشكل كامل قبل نشرها، نورد في الآتي أعداد طلبات التعديل على الخدمات والأنظمة التي تمت معالجتها خلال عام 1441 هـ:

خدمات النشر والاطلاق للخدمات والأنظمة	
البند	1442 هـ
عدد الأنظمة التي وردت فيها طلبات تعديل	14
عدد طلبات عكس التعديلات	68

الجدول الآتي يوضح عدد طلبات التغيير حسب النظام:

م	اسم الخدمة / النظام	الاسم المرجعي	عدد طلبات التغيير
1	الدورات التدريبية - المختبر المركزي	CentLab	1
2	المختبر المركزي - كلية العلوم	CentralLaboratory	1
3	الدورات التدريبية - الدراسات التطبيقية	COA	4
4	اختيار عمداء الكليات والمعاهد	Deansselection	2
5	اعتماد الرسائل الجامعية	DiscussionThesis	2
6	الاستعلام الالكتروني عن المعملات	DocumentSelfInquiry	1
7	قاعدة الباحثين التمويل المؤسسي	ifdsr	36
8	بيانات مدار	madar	7
9	ترشيح وتعيين محاضر او معيد	NomineesSystem	4
10	ترقية أعضاء هيئة التدريس	Promotion	2
11	اعتماد مقترح الخطة البحثية	PRPA	2
12	قاعدة الانتاج العلمي	SPW	1
13	نظام تسجيل الدورات للطلاب	StudentsTrainingCourse	3
14	متابعة الاشراف والارشاد	SupervisionAndAdvising	2
مجموع الطلبات			**68**

- **خدمات إدارة Share Point:**

يقوم قسم التشغيل بإدارة بيئة وخوادم SharePoint للأنظمة التي تعمل عليها ويضمن إجراء التحديثات الدورية للخوادم لضمان تحقيقها لمتطلبات التشغيل والآمان أسوة بباقي الأنظمة.

10. محور تشغيل ودعم الأنظمة المساندة:

يقوم قسم التشغيل بمسؤولياته تجاه تشغيل ودعم الأنظمة المساندة بشكل دوري لضمان تقديم خدماتها للمستفيدين بكفاءة عالية وتتضمن هذه الأنظمة:

1. نظام كاميرات المراقبة CCTV
2. نظام البطاقات الذكية (البصمة)
3. نظام مجالس
4. نظام المهام TTN
5. نظام الصلاحيات العامة
6. نظام إدارة المشاريع EPM

حيث يقدم القسم خدمات الدعم واجراء تحديثات/ترقيات الخوادم لجميع الأنظمة السابقة.

- نورد في الآتي أعداد البلاغات التي تمت معالجتها لهذه الأنظمة خلال العام 1442هـ

الأنظمة	
البند	العدد
نظام مهام	498
نظام مجالس	125
نظام الصلاحيات	36
نظام البطاقات الذكية (البصمة)	992
نظام إدارة المشاريع EPM	3

- نورد في الآتي نسبة التغيير بخدمات بعض الأنظمة خلال العام 1442هـ مقارنة بالعام الماضي.

اسم النظام	البند	العدد	نسبة الزيادة عن العام الماضي
نظام مهام	عدد مستخدمي النظام خلال1442	932	%164.77
	عدد المهام المنشأة خلال1442	79409	%26.85
	عدد المهام المنجزة خلال1442	68137	%15.38
نظام مجالس	عدد مستخدمي النظام خلال1442	539	%35.43
	عدد المجالس خلال1442	97	%11-
	عدد الاجتماعات خلال1442	4	%12.12

- خدمات نظام كاميرات المراقبة CCTV:

يقوم قسم التشغيل بإدارة النظام والخوادم الخاصة بنظام مراقبه الكاميرات CCTV باتخاذ العديد من الإجراءات التطويرية وخاصة ما يتعلق بإجراءات الأمن والحماية نذكر منها:

- التحديث الدوري للخوادم.
- مراقبه سعة التخزين لكل خادم وطلب الزيادة ان احتاج الامر.
- متابعه للنظام وعمله يومياً.
- التأكد من الصلاحيات للمستخدمين.
- التواصل مع الشركة الآم milestone للمساعدة في حل مشاكل النظام.

البند	العدد
مجموع الخوادم الخاصة بالنظام كامل	100
مجموع عدد الكاميرات للمدينة الجامعية كاملة	4344
مجموع عدد كاميرات المدينة الجامعية للطالبات	900
مشروع نظام تحليل الفيديو	بمعدل 200 رخصة
مشروع اضافة كاميرات جديدة للمدينة الجامعية	2706

11. محور النسخ الاحتياطي Backup:

إنجازات قسم النسخ الاحتياطي:

- إتمام كافة عمليات النسخ الاحتياطي بنجاح لبيئة العمل للخوادم (الفعلية والافتراضية).
- تهيئة وتثبيت أداة النسخ الاحتياطي على الخوادم الجديدة.
- تهيئة نسخ احتياطية جديدة للخوادم (Physical machine) المهمة لخوادم الملفات.
- اختبار BMR بنجاح لاستعادة الخوادم المادية وقواعد البيانات من النسخ الاحتياطية المسجلة، اتمام file level recoveries للخوادم المادية والافتراضية.
- وضع المواصفات الفنية لتحديث وتطوير نظام النسخ الأحتياطي الحالي.

بعض مؤشرات الأداء التي تخص النسخ الاحتياطي	
Total Backups files (2019 - 2020)	4140912275
Total Restores files (user requests)	130
Backup Success Rate (%)	85
Restore Success Rate (%)	75
Backup Data (PB)	1.25
Restore Data(TB) (user requests)	67915
% of Backups Restored (%)	0.50
% of Data Restored (%)	1.400

Backup Clients			
Data Type	**Data Size in TB (Front-end)**	**Daily Change Rate**	**Yearly Data Growth**
File System (UNIX)	1 TB	5%	10%
File System (WIN)	20 TB	5%	10%
SQL	25 TB	2%	25%
Exchange	120 TB	2%	25%
Oracle	1 TB	10%	25%
VMware / Hyper-V	150 TB	10%	25%
NAS/NDMP(Storage)	30 TB	15%	10%
Images/Multimedia (King Salman Library)	1 TB	0%	2%

CLIENT BACKUPS	2020	2021
Total Clients (physical servers)	143	143
Oracle Servers (physical servers)	03	03
SQL Servers	48	48
Exchange Servers	16	16
AD Staff/Student Servers	10	10
File System Servers	66	66
Vcenter VM's (virtual servers)	Nearly 590	800
Vcenter Voip Boys Vm's	36	36
Vcenter Voip Girls Vm's	13	13
NAS Backup (paths)	68	68
SQL DB's	500	525
Exchange DB's	96	96
Data Domain Utilization DC	82%	92%
Data Domain DR Utilization	58%	55%

12. مشاريع السنة القادمة 1443/2021هـ لوحدة التشغيل والأنظمة:

- استكمال مشروع توفير احصائيات متقدمة لبيئة التعليم الالكتروني والتعلم ع بعد (مع تضمين بيانات الفصول الافتراضية) من خلال Blackboard Analytics for Learn بهدف توفير كافة البيانات اللازمة لتقييم مستوى التفاعل بين جميع مكونات العملية التعليمية وتمكين متخذي القرار على مستوى الجامعة من وضع السياسات والإجراءات اللازمة لتطوير وتقويم العلمية التعليمية بمجملها.
- استكمال مشروع تقييم أداء بيئة نظام إدارة التعلم الحالية performance audit للوقوف على نقاط الضعف إن وجدت وتوفير الحلول المناسبة لرفع أداء النظام إلى أعلى مستوى ممكن تلبية لاحتياجات زيادة الطلب على خدمات التعليم الالكتروني.
- مشروع تفعيل المجال التعليمي الخاص بالكليات Academic Domain في نظام إدارة التعلم لمنح الكليات بعض صلاحيات الإدارة على مستوى النظام وتمكينهم من التفاعل المباشر مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة في كل كلية دون الرجوع لمدراء الأنظمة لعمل ذلك.
- استكمال مشروع إطلاق وتشغيل منصة التدريب OPEN edX لاتاحة منصة تدريب تفاعيلة متطورة تخدم منسوبي الجامعة من طلاب وموظفين وهيئة تدريس إضافة لخدمتها للمجتمع من خلال تقديم دورات تدريبية تتاح للأفراد أو الجهات خارج الجامعة وتمنح شهادات معتمدة من قبل الجامعة.
- استكمال تشغيل مشروع أنظمة المراقبة المرئية CCTV في المدينة الجامعية للطالبات.
- مشروع تطويرنظام النسخ الاحتياطي:
  - توفير نظام نسخ احتياطي جديد مع ميزات الاسترداد والاستعادة الجديدة، مثل: الاستعادة الفورية لأجهزة VM (الاستعادة في ثواني)، وسرعة وأداء الاسترداد الأفضل للملفات واسترداد قواعد البيانات، والتنسيق مع وزارة التعليم للنظر في الاسفتدة من التراخيص المتوفرة للجهات الأكاديمية لديهم وحاولة الاستفادة منها.
  - توفير خطة جديدة لتخزين البيانات مع تحسين الأداء والسعة.
  - استبدال مكتبة التسجيل بتخزين مجال البيانات في موقع مختلف DR Site Off-line backup.
- توفير بيئة نسخ احتياطي منفصلة على شبكة EMC القديمة لتوفير النسخ الاحتياطي لخوادم CCTV.

خدمات الصيانة

من الوحدات المحورية المعنية بمسؤولية كبيرة لإنجاح توظيف واستخدام التقنيات الحديثة في العملية التعليمية، إذ نهتم بتطوير وتحديث البيئة التعليمية والمكتبية وتجهيزها بالتقنيات اللازمة ومتابعة تشغيلها وصيانتها من خلال نظام تلقي البلاغات لضمان استمرار الاستفادة منها والتدريب عليها لرفع كفاءة الفنيين من أجل توفير بيئة تشغيل مستقرة لهذه الاجهزة والمستحدثات ونجاح توظيفها.

ومن أهداف هذه الخدمات:

- المحافظة الدائمة على الحالة الجيدة للأجهزة والاقلال قدر الامكان من حدوث الاعطال.
- تحسين مستوى الخدمة على أجهزة المستفيدين.
- تقديم الدعم الفني الكامل للأجهزة بالكليات والعمادات والاهتمام بالطلبات الطارئة للصيانة.
- تحديث أنظمة التشغيل والبرامج للإصدارات الأخيرة.
- الصيانة الاستباقية والدورية للأجهزة والمعامل الطلابية لضمان سير العملية التعليمية.
- حماية الأجهزة من الهجمات الإلكترونية وذلك عن طريق ربط الأجهزة بالمجال الآمن وتحديث برنامج الحماية.
- توعية المستفيدين للاستعانة بطلب الدعم الفني لتقديم الخدمة عند الحاجة.
- وضع خطط العمل والإجراءات المناسبة لعمليات الصيانة والتشغيل والأنظمة المتعلقة بها.
- رفع كفاءات العمل وتطويرها وتحديثها بصورة مستمرة.
- تأهيل وتدريب الفنيين لرفع كفاءاتهم وزيادة الجودة في العمل.

أبرز الإنجازات:

- تجهيز قاعات اجتماعات في جميع فروع الجامعة عدد 17.
- تجهيز مدرج تعليمي عدد 4.
- إعادة تأهيل مدرج تعليمي عدد 4.
- تجهيز قاعات دراسية في جميع فروع الجامعة عدد 16.

- الربط بين الة التصوير واجهزة الكمبيوتر للاستفادة منها وحل مشكلة عدم توفر الطابعات لدى الإدارات.
- تجهيز قاعات اجتماعات في جميع فروع الجامعة عدد 17.
- تجهيز مدرج تعليمي عدد 4.
- إعادة تأهيل مدرج تعليمي عدد 4.
- تجهيز قاعات دراسية في جميع فروع الجامعة عدد 16.
- تجهيز قاعات تدريبية في جميع فروع الجامعة عدد 1.
- عمليات التركيب لأجهزة تقنيات التعليم في جميع فروع الجامعة عدد 1188.
- عمليات التحديث والترقية لأجهزة العرض في جميع فروع الجامعة عدد 437.
- عمليات التحديث والترقية لأجهزة الحاسب الخاص بالمنصات التعليمية في جميع فروع الجامعة عدد 489.
- إصلاح أجهزة عرض بعد انتهاء الضمان الخاص بها عدد 4.
- إصلاح شاشات الخاصة بالمنصات إلكترونية بعد انتهاء الضمان الخاص بها عدد 22.
- عمل تحديث البرمجيات الخاص بجهاز موزع الصورة والصوت (DVS) لعدد 150.
- عمليات الصيانة الاستباقية لجميع القاعات الدراسية والمعامل وقاعات الاجتماعات والمدرجات التعليمية بجميع فروع بالجامعة 2865.
- متابعة وتنفيذ تركيب الأنظمة الجديدة بمختلف القاعات الدراسية والمعامل والمدرجات الطلابية وتجهيز المخططات الخاصة بها.

الوصف	1441 هـ	1442 هـ
تجهيز القاعات الدراسية بشكل كامل	61	16
تجهيز القاعات التدريبية بشكل كامل	2	1
تجهيز قاعات الاجتماعات بشكل كامل	21	17
تجهيز المعامل الدراسية بشكل كامل	23	15
تجهيز المدرجات التعليمية بشكل كامل	4	8
تحديث وترقية أجهزة العرض بالقاعات الدراسية	299	437
تحديث وترقية أجهزة الحاسب الخاصة للمنصات التعليمية	235	489
تركيب أجهزة تقنيات التعليم في جميع فروع الجامعة	1423	1188
الفك والنقل لأجهزة تقنيات التعليم في جميع فروع الجامعة	88	32
تركيب أنظمة صوتية للقاعات الدراسية	52	50

خدمات النظام المالي والإداري (مدار)

تختص وحدة مدار بتطبيق الأنظمة الموسعة في الجامعة Enterprise Applications وتنفيذ أنظمة تخطيط موارد الأعمال (ERP) في الجامعة.

ومن أهداف هذه الخدمات:

- تمكين إدارات الجامعة من استخدام الأنظمة باحترافية عالية ومعايرة المتطلبات الفنية للأنظمة لتغطية احتياجات الأعمال بأعلى نسبة ممكنة.
- تقديم خدمات احترافية ونوعية للمستخدمين الداخليين في الإدارات المعنية
- إتاحة المجال لتطوير إجراءات العمل في الإدارات بما يتناسب مع أفضل الممارسات العالمية.
- التحول إلى مرجعية في تطبيق الأنظمة الموسعة بالجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

أبرز الإنجازات:

- تقديم التدريب والدعم الفني الكامل لنظام ديوان للاتصالات الإدارية.
- تقديم الدعم الفني للأنظمة ودعم المستخدمين أثناء الجائحة بشكل كامل.
- تقديم الدعم الفني الكامل على النظام المالي والإداري:
  1. الربط مع منصة التزام.
  2. الربط مع منصة صرف.
  3. الربط مع منصة جامعة.

❖ تقديم الدعم الفني:

قام فريق الدعم الفني في مشروع مدار بتقديم الدعم الفني للمستخدمين العاملين على الأنظمة المالية والإدارية (مدار) وشمل الدعم الفني الأعمال التالية:

1. **تدريب المستخدمين الجدد على استخدام النظام.**
2. **منح وتعطيل الصلاحيات حسب حاجة الإدارات.**
3. **مراقبة أداء الخوادم وتحديثها بأحدث الإصدارات.**
4. **تقديم الدعم والمساعدة على تشغيل النظام.**

❖ إطلاق ميزة سير المعاملات الإلكترونية:

قام فريق العمل وبالتعاون مع فريق التطوير بعمادة التعاملات الالكترونية بتطوير ميزة سير المعاملات الالكترونية مما مكن الجهات من إعداد الخطاب وتوجيهه لصاحب الصلاحية وتصديره دون الحاجة لطباعته. مما ساهم في دعم العمل عن بعد خلال الجائحة وكأن الموظف في مكتبه.

❖ مشروع تطوير أنظمة تخطيط موارد الأعمال الحكومية SAP ERP:

1. **طرح مشروع تطوير الأنظمة المالية والإدارية SAP ERP والبدء بتطوير الأنظمة الجديدة وفق متطلبات التحول لأساس الاستحقاق المحاسبي بدلاً من الاستحقاق النقدي وفق متطلبات وزارة المالية.**
2. **البدء بتطوير إجراءات أنظمة تخطيط موارد الأعمال SAP ERP وفق متطلبات تحول الجامعة لمؤسسة غير ربحية.**
3. **البدء بالإعداد لمرحلة دعم أنظمة الاستثمار في الجامعة.**