

## سياسة نظام إدارة خدمات التكنولوجيا

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية هي هيئة حكومية اتحادية مستقلة منوطة بالإشراف على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

تلتزم إدارات ومبادرات الهيئة المزودة للخدمات بتقديم خدمات تقنية المعلومات أثناء العمليات اليومية مع المتعاملين. بالتالي يعتبر توافر هذه الخدمات أمراً أساسياً لنجاح معاملات المتعاملين. تعد سياسة نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات هذه عنصراً أساسياً في إطار خدمة تكنولوجيا المعلومات للهيئة، إلى جانب السياسات والإجراءات والمعايير والإرشادات المتعلقة بسياسة نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالهيئة.

يكون للمدير العام السلطة والمسؤولية العامة عن تنفيذ وإدارة نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. وعلى وجه الخصوص، يلتزم المدير العام بضمان ما يلي:

- وضع نطاق وسياسة وأهداف نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وإبلاغها للأطراف المعنية.
- تحديد متطلبات الخدمة وتوثيقها وتوفيرها.
- ضمان الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية والتعاقدية وجميع متطلبات الخدمة المحددة.
- توفير الموارد الكافية للالتزام بنظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وتوفير الخدمات الكافية، وذلك استناداً إلى المتطلبات المحددة.
- تتم مراجعات الإدارة حسب الخطة
- تقييم وإدارة المخاطر على الخدمات الجديدة أو المعدلة
- تقديم تقارير الأداء والتحسين إلى إدارة الهيئة

تقوم الهيئة بإنشاء لجنة للإشراف على وإدارة نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، وزيادة الوعي بخدمات إدارة تكنولوجيا المعلومات، والموافقة على التغييرات في النظام وتقديم التوجيهات بشأن وضع السياسات والإجراءات المتعلقة به.

يتم تحديد أهداف إدارة الخدمات بشكل سنوي لتتوافق مع دورة تخطيط الميزانية.

يجب الاتفاق على تعريف واضح لمتطلبات الخدمة والحفاظ عليه مع متعاملي خدمات تقنية المعلومات بحيث يكون تركيز جميع أنشطة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات على الوفاء بتلك المتطلبات.

تلتزم الهيئة بالتطوير المستمر لنظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، بحيث يتم الحفاظ على فعالية هذه السياسة والعمليات المرتبطة بها وتحسينها من خلال التطوير المستمر.

تتبع الهيئة إجراءات تأديبية رسمية للموظفين المخالفين للسياسات والإجراءات المتبعة لنظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

يجب على الهيئة ضمان مراجعة سياسة نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والوثائق ذات الصلة سنوياً على الأقل أو عند حدوث تغييرات هامة، وذلك لضمان ملاءمتها وفعاليتها.