المملكة العربية السعودية الهيئة العربية السعودية للمواصفات و المقاييس الإدارة العامة : مركز المعلومات لإدارة : الحاسب الآلي لقسم : الشبكات لوحدة :	رقم الإجراء	١
	رقم الصفحة	١ من ١
	رقم الإصدار	٢
	تاريخ الإصدار	١٤٢٧/٤/٣ هـ
	اسم المعد	مضبان بن جزاء العتيبي
	اسم المراجع	عبدالكريم صالح الخلف
	اسم المعتمد	طلعت عبدالقادر الرحالي
الشبكات و أمن المعلومات	تاريخ الاعتماد	١٤٢٧/٤/٣ هـ

الهدف	
	إرشاد الموظف المختص (الفني) لكيفية تلقي طلب صيانة و معرفة كيفية التعامل مع الطلب
المجال	
	يطبق هذا الإجراء في قسم الشبكات بإدارة الحاسب الآلي في الإدارة العامة لمركز المعلومات و يشمل : ١ – استقبال طلبات الصيانة و المشاكل المتعلقة بمستخدمي الشبكة المحلية ٢ – تلقي مشاكل الشبكة الواسعة و شبكة الفروع و حلها ٣- تلقي مشاكل شبكة الانترنت و البريد الإلكتروني و حلها ٤- تركيب أجهزة الخوادم و أجهزة الشبكة و عمل الإعدادات المطلوبة لربطها بالشبكة المحلية للهيئة
التعاريف	
	الفني هو الشخص المسئول عن حل مشاكل المستخدمين و إصلاح الأجهزة . استقبال الطلبات : و يكون عن طريق تعبئة نموذج لطلبات الصيانة كما يتم استقبال الطلبات البسيطة و التعامل معها عن طريق الهاتف .
المسئوليات	
	١ – الفني هو المسئول عن تنفيذ الإجراء ٢- رئيس قسم الشبكات هو المسئول عن متابعة تطبيق الإجراء ٣-مدير إدارة الحاسب الآلي هو المسئول عن المحافظة على سلامة الإجراء
الإجراء	
	١- يقوم مدير إدارة الحاسب الآلي بتلقي طلب الصيانة أو المشكلة التي تواجه مستخدم الشبكة و من ثم يتم إحالة الطلب الى قسم الشبكات . ٢- يقوم رئيس القسم بإحالة الطلب الى أحد المختصين و تكليفه بعمل الـ ـلازم ٣- يقوم الموظف المختص (الفني) بإجراء اتصال أو زيارة الشخص صاحب المشكلة

	و حلها