الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق

المجلد 5، الفصل 21

الدليل الإجرائي لعملية ضبط التغييرات

رقم الوثيقة: EOM-ZO0-PR-000098-AR

رقم الإصدار: 000

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

جدول المراجعات

رقم الإصدار	التاريخ	سبب الإصدار
000	04/03/2020	للاستخدام

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

يجب وضع هذا الإشعار على جميع نسخ هذا المستند

إشعار هام وإخلاء مسؤولية

هذه "الوثيقة" هي ملكية حصرية لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية.

يعد هذا الإشعار والشروط الواردة به جزءاً لا يتجزأ من هذا المستند. ويجوز للجهات العامة الإفصاح عن محتوى هذا المستند أو جزءٍ منه لمستشاريها و/أو المتعاقدين معها، شريطة أن يتضمن هذا الإشعار.

أي استخدام أو إجراءات تنبثق عن هذا المستند أو جزءٍ منه، من قبل أي طرف، بما في ذلك الجهات العامة و/أو مستشاريها و/أو المتعاقدين معها، يكون على المسؤولية التامة لذلك الطرف ويتحمل المخاطر المرتبطة به. وتخلي الهيئة مسؤوليتها للحد المسموح به نظاماً عن أي تبعيات (بما في ذلك الخسائر والأضرار مهما كانت طبيعتها والتي يُرفع بها مطالبات بصرف النظر عن الأسس التي بُنيت عليها بما في ذلك الإهمال أو خلافه) تجاه أي طرف ثالث تكون ناتجة عن أو ذات علاقة باستخدام هذا المستند بما في ذلك الإهمال أو التقصير.

تسري صلاحية هذا المستند وما تضمنه من محتويات استناداً على الشروط الواردة به واعتباراً من تاريخ إصداره.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

الفهرس

1.0 الغرض 5

2.0 المجال 5

1.1 ضبط التغيير مقابل إدارة التغيير 6

1.2 إدارة التغيير 6

3.0 التعاريف 6

2.0 **المراجع 7**

3.0 **المسؤوليات 8**

4.0 **العملية 9**

4.1 البدء 9

4.2 تقييم الحاجة المتصورة للتغيير 10

4.3 إعداد نموذج طلب التغيير 10

4.4 تقدير نموذج طلب تغيير فريد 10

4.5 تقييم طلب التغيير من جانب السلطة المختصة 11

4.6 التدريب 12

4.7 تنفيذ التغيير 12

4.8 الانتهاء والتوثيق 12

5.0 **المرفقات 13**

3.1 المرفق 1 - عينة لنموذج طلب التغيير 14

3.2 المرفق 2 - عينة لسجل طلب تغيير 15

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

1.0 الغرض

الغرض من هذه الوثيقة هو شرح وتعريف مصطلح "ضبط التغيير" فيما يتعلق بالإدارة الصارمة لعمليات التهيئة، مثل الوضع الأساسي للتصميم وتسلسل العمليات التشغيلية. كما يوضح أيضًا عملية عامة بشكل عام، ومدى ارتباطها بأدوات الإدارة الأخرى، وسبب استخدامها، وعلاقتها بالعناصر الرئيسية لإدارة الأصول والمرافق.

تزود هذه الوثيقة كبار المديرين وأطراف المصلحة الآخرين بالعملية القياسية لضبط التغيير على وجه التحديد فيما يتعلق بإدارة الأصول والمرافق.

إن عملية ضبط التغيير هي أداة إدارية ونظام لا غنى عنه يحافظ على النظام من خلال عملية ضبط صارمة. ويساهم الالتزام بضبط التغيير في تجنب المزج بين الأجهزة والبرامج والوثائق بشكل فوضوي متعدد المتغيرات، حيث يعمل كأداة موحدة تساهم في حمايتها من التغيير المدمر غير الخاضع للضبط.

ويتمثل الهدف من عملية ضبط التغيير في إدارة طلبات التغيير بطريقة موحدة بحيث يتم ضبط التغييرات المعتمدة، ممّا يضمن استقرار عملية تخطيط دورة الحياة وتوقعات الميزانية.

الأهداف الأساسية لإدارة ضبط التغيير هي:

- إدارة وضبط طلبات التغيير من بدايتها حتى اكتمالها.
- تحديد أولويات طلبات التغيير بناء على توجيهات الإدارة العليا الأصول والمرافق
- الحرص على إعلام أطراف المصلحة المناسبة بالأثر المترتب على التغيير المبرر.
- عند اعتماد مبادئ هندسة الأنظمة، فإن مبادئ مراقبة التغيير توفر عملية إطارية يمكن الاستفادة منها في تلبية متطلبات مراقبة التغيير - بصرف النظر عن حجم ونطاق هذا التغيير.

فيما يلي بعض مزايا اعتماد عملية ضبط التغيير:

- إدارة والحفاظ على التحكم في عمليات الوضع الأساسي والعمليات المعقدة.
- توثيق التغيير وتسجيله وضبطه.
- ضمان إعادة النظام إلى نقطة إسناد مرجعي معروفة.
- تزويد أطراف مصلحة للعمليات للأنظمة بوجهة نظر مناسبة لتيسير الصلاحية على التغيير غير المبرر.
- توفير وصلاحية عملية أكثر أمانًا لضبط التغيير.

2.0 المجال

أُعِدت هذه الوثيقة للإيفاء باحتياجات الإدارة العليا ومديري الأصول والمرافق مع ضمان إبلاغ أهمية عملية ضبط التغيير لجميع أصحاب المصلحة الذين لديهم مصلحة خاصة في ضبط التغيير، بطريقة تعكس أفضل الممارسات المتعارف عليها في القطاع في المستقبل.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

توفر الوثيقة إرشادات للعملية التي يتعين على الجهة الحكومية إعدادها عند تنفيذ المشاريع والتحسينات داخل مرافقها. ولا توفر مصفوفة قرار أو اعتبارات للعمليات المالية للضبط التغيير. وتكون هذه الأساليب جزءًا من الاستراتيجية والحوكمة الداخلية للجهة الحكومية، وبالتالي فهي غير مشمولة هنا.

توفر هذه الوثيقة بعض الإرشادات حول كيفية تأثير المسؤولية التجارية بشكل إيجابي على الجودة والهدف والميزانية.

1.1ضبط التغيير مقابل إدارة التغيير

من المهم في هذه المرحلة فهم الاختلافات الدقيقة بين ضبط التغيير وإدارة التغيير والعناصر العامة للعناية الواجبة المحيطة بالتخفيف الناجح للمخاطر المرتبطة بالتغيير المحتمل للوضع الأساسي للتصميم أو تسلسل العمليات التشغيلية.

إدارة التغيير	ضبط التغيير
مسؤولة عن إدارة طلبات التغيير وضبطها للتأثير على التغييرات التي تطرأ على البنية التحتية أو أي جانب من جوانب إدارة التهيئة وبالتالي تقليل مخاطر تعطيل الخدمات.	يتضمن أنشطة مثل تحليل التغييرات وتسجيلها وإرسالها واعتمادها لتحسين الأداء العام للأصل أو النظام أو المنتج.

الجدول 1: مقارنة منهجية التغيير

1.2إدارة التغيير

عند الانتهاء من عملية ضبط التغيير ومعايير الضبط التي تفرضها، لا يمكن افتراض أن التغيير سيبقى مستقرًا. بدلاً من ذلك، يجب أن يخضع الموقف لفلسفة إدارة التغيير التي تنص على أنه يجب ضبط الأصول أو حالة النظام وأدائها لفترة زمنية تتناسب مع درجة تعقيد وأولوية الأصول/النظام والتغييرات المفروضة. طول ووتيرة تكرار هذه العملية هي وظيفة مباشرة لحالة المخاطر المحددة ويمكن أن تختلف من دورة واحدة للجزء الدوّار إلى عدة دورات على مدى عدة أشهر.

نظرًا للغالبية العظمى من تباين العمليات والأنظمة التي قد تخضع لضبط التغيير، فإن هذه الوثيقة لا توفر خطط ضبط تغيير محددة لأي عملية أو نظام محدد. وتهدف الأمثلة الواردة في هذه الوثيقة إلى توجيه وتسهيل الإدارة وأطراف المصلحة المعنيين في إعداد ضبط التغيير لديهم ليلائم العمليات والأنظمة التي يتولون مسؤوليتها أو يخضعون للمُساءلة عنها.

عملية ضبط التغيير هي الآلية المستخدمة لتقييم العملية أو تغييرات النظام واعتمادها وبدئها وتسجيلها. تكون التغييرات مطلوبة عندما يكون من الضروري للغاية إجراء تغيير منضبط للوضع الأساسي أو العملية أو تسلسل العمليات التشغيلية لصالح القيمة من حيث إدارة الأصول والمرافق الصائبة والفعالة. ويجب تسلسل إدارة التغييرات التي تؤثر على الميزانيات و/أو الجداول الزمنية من خلال سلسلة الإدارة المالية وفقًا لإجراءات الرقابة المالية للجهة الحكومية ذات الصلة.

لا تتضمن هذه الوثيقة عمليات ضبط التغيير التي تنطبق على أصول أو أنواع أنظمة معينة. ومع ذلك، فهي تُبرز الموضوعات التي تخضع لدرجة أهمية أعلى من المتوسط.

3.0 التعاريف

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

التعريفات	الوصف
الأصل	أي عنصر أو مكوّن أو جهة حكومية تمثل قيمة محتملة أو فعلية لمؤسسة ما. وتختلف تلك القيمة باختلاف المؤسسات والجهات المعنية بها، وقد تكون قيمة ملموسة أو غير ملموسة، ومالية أو غير مالية. مورد تضبطه الجهة الحكومية نتيجة لأحداث سابقة ويُتوقَع منه منافع اقتصادية مستقبلية للجهة الحكومية. أصول البنية التحتية هي فئة فرعية من الممتلكات، وهي الأصول غير المتداولة التي يزيد عمرها عن 12 شهرًا وتُتيح تقديم الخدمات.
الوضع الأساسي للتصميم	تهيئة مجموعة من العناصر التي لا يمكن أن يحدث انحراف عنها دون تغيير موثوقية هذه التهيئة.
التغيير	يتعلق بالظروف التي يمكن أن تُعرّض للخطر (بشكل مباشر أو غير مباشر) ملاءمة الأصول أو خطة دورة حياة النظام وبالتالي تضع مستوى غير متوقع من المخاطر على مستويات محددة مسبقًا من الأداء والمخرجات والتكاليف والسلامة.
الضبط	للحفاظ على ترتيب عمليات التهيئة بطريقة ذات مستوى مقبول من المخاطر.
العناية الواجبة	تجميع وتقييم شامل والتحقق من صحة المعلومات الخاصة بالمؤسسة المطلوبة لتقييم الدقة والنزاهة التجارية والاستقرار المالي ونزاهة الكفاءة الوظيفية في المرحلة المناسبة من عملية تحديد مصادر الاتفاقية.
الجهة الحكومية (أو الجهات الحكومية)	مؤسسة حكومية بالمملكة العربية السعودية مسؤولة عن تنفيذ مشاريع التشغيل والصيانة التي تمولها الحكومة.
إدارة المرافق	الوظيفة التنظيمية التي توظف الأشخاص والمكان والإجراءات في إطار البيئة القائمة بغرض تحسين جودة حياة الأشخاص وتعزيز إنتاجية الأعمال الأساسية.
أفضل الممارسات المتعارف عليها في القطاع	فيما يتعلق بأي تعهد وأي ظروف، فإن ممارسة تلك الدرجة من المهارة والاجتهاد والحصافة والتبصر المتوقعة بشكل معقول ومعتدل من عامل ماهر وذي خبرة مشترك في نفس النوع من التعهد في نفس الظروف أو ظروف مماثلة.
الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق	يحدد إدارة العمليات التشغيلية" الحد الأدنى للمتطلبات التي يجب الوفاء بها في التخطيط للتشغيل والصيانة من جانب الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وتنفيذها وإنجازها.
إدارة الجودة	الإشراف اللازم على جميع الأنشطة والمهام للمحافظة على المستوى المرغوب من التميز
عائد الاستثمار	قياس ومقارنة القيمة المحسنة في ضوء التكاليف والجهود المبذولة لتنفيذ التغييرات المطلوبة لتحقيق هذا التغيير
الاختصارات	
A&FM	إدارة الأصول والمرافق
BMS	نظام إدارة المباني
BOD	الوضع الأساسي للتصميم
CC	ضبط التغيير
CM	إدارة التغيير
CR	طلب التغيير
ISO	المنظمة الدولية للمعايير
IT	تقنية المعلومات
KSA	المملكة العربية السعودية
NMA&FM	الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق
O&M	التشغيل والصيانة
OEM	شركة تصنيع المعدات الأصلية
ROI	عائد الاستثمار
SO	تسلسل العمليات التشغيلية

الجدول 2: تعريفات

2.0المراجع

- ISO 10007: 2003 أنظمة إدارة الجودة - إرشادات إدارة التهيئة
- ISO 26511: 2018. هندسة البرامج والنظم
- ISO 55002: 2018 - إدارة الأصول، أنظمة الإدارة، إرشادات حول تطبيق المواصفة القياسية ISO
- سلسلة ISO 9000: أنظمة إدارة الجودة

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

3.0المسؤوليات

الدور	الوصف
الجهة الحكومية	توليّ مسؤولية الجودة في عملية ضبط التغيير
فريق إدارة الأصول	توليّ مسؤولية إدامة سجل لحالة الأصول والأنظمة الخاضعة للصيانة
فريق التشغيل	توليّ مسؤولية الإشراف على الأصول أو الأنظمة الخاضعة للتصليح، أو الاستبدال، أو التعديل، أو التوسعة.
مشروعات	• وضع المعايير ومقاييس الأداء للمباني العامة وأصول البنية التحتية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية. • تقديم الدعم والإرشادات
المورد داخل المؤسسة أو المقاول	توليّ مسؤولية ضمان الجودة في عملية ضبط التغيير

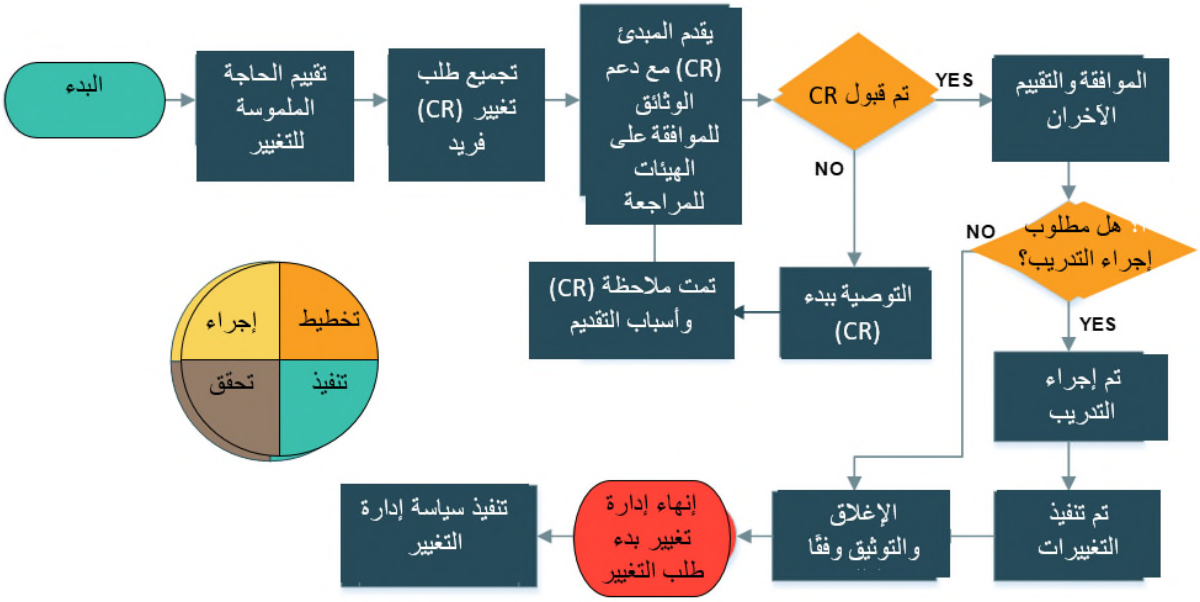
الجدول 3: المسؤوليات

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

4.0العملية

يجب أن تبدأ عملية ضبط التغيير دائمًا بحاجة حقيقية للتغيير في ضوء المخاطر المفروضة. ولذلك يجب إثبات هذا الجانب بشكل كبير، بغض النظر عن المنافع المتصورة للأداء أو القيمة أو السلامة.

يجب تتبع كل طلب تغيير بناءً على المعرف الفريد له من وقت عرضه إلى حين انتهاء عملية طلب التغيير وكذلك خلال مرحلة إدارة التغيير التي تتبع التغيير وتتلو تنفيذه.



الشكل 1: عملية طلب تغيير عامة

4.1البدء

يمكن أن تكون عملية ضبط التغيير شكلاً من أشكال تحسين الأداء أو مشروع تحسين، وبالتالي، تتبع مبادئ دورة دمينج، أي دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق واتخاذ الإجراء".

يأتي الوعي بالحاجة إلى التغيير من كفاءة ما يبدو "جيدًا" أو "سيئًا". يفهم المهندس الميكانيكي ويدرك سبب كون سلامة النظام الميكانيكي دون المستوى المطلوب. وبالمثل، فإن مهندسًا كهربائيًا أو مهندسًا في تكنولوجيا المعلومات أو مهندسًا طبيًا أو مهندسًا ميكانيكيًا أو مهندسًا مدنيًا لديه نفس المستوى من الوعي والكفاءة للأنظمة الموجودة في تخصصه ذي الصلة. لذلك، يمكن أن تبدأ الحاجة إلى التغيير من جانب الأشخاص المؤهلين الذين يتمتعون بالكفاءة في تخصصهم المختار من خلال إقرار ما قد يُحسِّن/يُعزِّز الهدف الأصلي أو ينتقص منه.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

يكون للمشاريع أيضًا تأثير على الوضع الأساسي للتصميم أو تسلسل العمليات في النظام الحالي، وخاصة أنظمة تكنولوجيا المعلومات. تُعَد العلاقة بين مدير المشروع ومدير المرافق وغيرهم من المديرين الخاضعين للمُساءلة مهمة ويجب إجراؤها بطريقة منفتحة وصادقة. من الضروري لضبط نظام إدارة الأصول والمرافق أن يكون أي تأثير على نظام أو عنصر أو مكون له قيمة فيما يتعلق بإدارة الأصول والمرافق، يجب أن يكون واضحًا للمديرين المسؤولين لضمان بدء عملية طلب التغيير وتقييمها من جانب أطراف المصلحة من الخبراء المختصين.

4.2تقييم الحاجة المتصورة للتغيير

قبل إعداد نموذج طلب التغيير، من أفضل الممارسات إجراء تقييم أوليّ للحاجة إلى التغيير. ويجب أن يكون هذا تقييمًا موضوعيًا ونزيهًا وغير متحيز تجاه أي تخصص أو مشروع أو عملية معينة أو أي طرف معني آخر. ويجب أن يعتمد تركيز هذا التقييم على توازن المخاطر (التأثير) والأداء والتكلفة.

كلما كان النظام أكثر تعقيدًا والذي يُحتمَل أن يكون عرضة للتغيير، يجب أن تكون الأسئلة أكثر. وبطريقة مماثلة، يجب التدقيق جيدًا في المنافع المحتملة التي يمكن تحقيقها قبل ملء نموذج طلب التغيير، حيث يمكن أن تكون عملية ضبط التغيير نشاطًا مكلفًا ومحفوفًا بالمخاطر. ومن ثم، يجب إنشاء آلية عائد الاستثمار لتقييم التكاليف التي تتكبدها مبادرة ضبط التغيير مقابل أي منافع محتملة يمكن جنيها من تنفيذها.

4.3إعداد نموذج طلب التغيير

بمجرد تقييم الحاجة إلى طلب التغيير وتبريره، يمكن تعبئة نموذج طلب التغيير. تم توضيح مثال على هذا النموذج في قسم المرفقات.

من الضروري إعداد نموذج طلب التغيير بطريقة تدعو البادئ/المنفِّذ إلى توفير جميع المعلومات اللازمة لتمكين فحص الطلب وتقييمه بدقة من جانب الهيئة والخبراء المختصين.

تُعَد المعلومات الواردة في عينة نموذج طلب التغيير في قسم المرفقات الحد الأدنى من المعلومات المطلوبة للإيفاء بهذا المتطلب. ويجب أن تتضمن توقيعات المنشئين وبيانات الاتصال لأغراض المتابعة.

بغض النظر عن نجاح طلب التغيير، يجب تسجيل نموذج طلب التغيير لأغراض إجراءات طلب التغيير وللمرجع في المستقبل، في حالة بدء طلب التغيير نفسه أو ما شابهه في مكان آخر.

4.4تقدير نموذج طلب تغيير فريد

بمجرد ملء نموذج طلب التغيير بالكامل ويكون لدى المُصدِر موجبات معقولة للتغيير، يُرسَل بعد ذلك إلى السلطة الأكثر صلة، أي الشخص المسؤول عن الأصل أو المرفق أو النظام أو العملية. في معظم الحالات، تفوَّض هذه المسؤولية إلى المستوى الأنسب من الخبرة الهندسية/التشغيلية للتقييم الكامل.

يوصى بشدة باعتماد نهج هندسة النظم لهذا العنصر من عملية طلب التغيير، حيث يساعد على وضع خارطة مسار لأغراض تقييم المخاطر وتقييم طلب التغيير. ومن الضروري تحديد الآثار المرتبطة بتنفيذ التغيير في الأصول و/أو الأنظمة المهمة. ويجب أن تشمل هذه الخطوة جميع الأطراف المهتمة والخبراء المختصين ذوي الصلة.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

4.5تقييم طلب التغيير من جانب السلطة المختصة

من أجل إسناد العمل إلى أكثر الموظفين كفاءة، يكون المدير الأقدم مسؤولاً عن تفويض المُساءلة عن تقييم طلب التغيير. ويوصى بشدة أن تحتفظ كل جهة حكومية بقائمة شاملة بأسماء أولئك الذين تم تفويضهم بتقييم طلب التغيير لأنواع محددة من الأصول والأنظمة.

في هذه المرحلة، يجب مراعاة النقاط التالية:

- هل الشخص الذي أصدر طلب التغيير موثوق به، أي هل هو مختص في الموضوع؟
- هل تم تقديم طلب التغيير هذا من قبل؟ وإذا كانت الإجابة بنعم، فكم مرة حدث ذلك؟ قد يُشير التقديم المتكرر لطلب التغيير إلى وجود مشكلة أساسية متكررة تتطلب حلاً مختلفًا عن ذلك الذي أوصى به مُصدِر الطلب.
- هل تم تقييم جميع طلبات التغيير بطريقة منظمة لتحليل التأثيرات المحتملة مع المكونات الأخرى؟ وكما ذكرنا سابقًا، فإن هندسة النظم هي أفضل نهج (الجداول الزمنية والتكلفة والموارد).
- هل تم تكليف الأفراد المخولين والمختصين فقط بإجراء تغييرات في حالة نجاح طلب التغيير؟
- هل يتطلب مراجعة من هيئة طلب التغيير؟
- ما هو الوقت اللازم للبحث عن التغيير وتنفيذه؟
- ما هو التأثير على تنفيذ المشروع والأهداف الرئيسية المؤقتة؟
- هل هناك أي قيمة حدية يمكن بموجبها للمُصدِر الموافقة على طلب التغيير؟
- هل التدريب مطلوب لتمكين تنفيذ التغيير و/أو الحفاظ على التهيئة الجديدة؟
- هل يكون التغيير أكثر قيمة أو أكثر أمانًا في التنفيذ إذا تم تأجيله إلى تاريخ لاحق؟ إذا كان الأمر كذلك، فما هي تدابير الضبط وإدارة التغيير التي يتعين تطبيقها؟

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

4.6التدريب

لضمان إجراء أي تغييرات كجزء من عملية الموافقة على طلب التغيير، من الضروري توفير جميع عناصر الخدمة وتجهيزات عمليات التشغيل وتوفير التدريب المناسب والكافي. يتم إجراء تحليل الثغرات في مرحلة التقييم لإبراز الحاجة إلى أي تغيير. ويجب تحديد مستوى مخاطر التغيير والتعقيد قبل تطوير حزمة تدريبية. يساعد هذا في إعداد مصفوفة نطاق التدريب وبالتالي إدارة هذا الموضوع الذي لا يقل أهمية عن التغيير نفسه.

4.7تنفيذ التغيير

يجب تنفيذ أي تغيير من جانب موظفين مختصين ووفقًا لتعليمات شركة تصنيع المعدات الأصلية، وحدود التشغيل، وأي تعليمات تقنية أخرى تتعلق بالحفاظ على سلامة الأصول أو المرفق أو النظام الذي يُفرض عليه التغيير.

- تأخذ عملية ضبط التغيير في الاعتبار توقيت التغيير، أي سيكون هناك احتمال لتضارب المصالح إذا تم إجراء التغيير في وقت غير مناسب خلال وقت الانشغال التشغيلي. يجب دراسة هذا بعناية كجزء من مرحلة التخطيط.
- يجب تحديد عملية العودة إلى الإصدار السابق، خاصة بالنسبة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات المعقدة حيث يمكن أن يكون لعواقب سوء تقييم طلب تغيير آثار خطيرة للغاية.
- الاختبار والإقرار من المستخدم: يجب اختبار جميع تغييرات البرامج بدقة والتحقق من توافقها مع الأنظمة والمعايير المطبقة على هذا البرنامج. ويجب وضع تقنيات محددة بوضوح لاختبار القبول للمستخدم من أجل الموافقة عليها/اعتمادها.
- يجب أن تأخذ عملية التغيير التنظيمي في الاعتبار حجم مدى أهمية التغيير ونطاقه، على سبيل المثال، يظل التغيير في نظام إدارة مبنى المستشفى دائمًا نشاطًا بالغ الأهمية، وبالتالي، يتطلب عملية ضبط التغيير وإدارة تغيير متقنة لضمان نجاحه من جميع النواحي.
- يجب أن يأخذ التغيير في الاعتبار أي تأثيرات تتعلق باعتبارات الضمان حيث قد يكون هناك العديد من الموردين المعنيين.

4.8الانتهاء والتوثيق

يجب توثيق أنشطة طلب التغيير ذات الصلة بالأصل أو النظام المتأثر بدقة. ويمكن أن يكون لعدم وجود وثائق مناسبة مطبّقة لها آثار خطيرة فيما يتعلق بالسلامة والموثوقية والتكاليف.

- يجب الاحتفاظ بسجل طلب تغيير مركزي يسجل التاريخ وبيانات المُصدِر والتغييرات المُنفَّذَة.
- التوثيق والأدلة الإجرائية: عندما يتم تنفيذ تغييرات النظام، يجب تحديث الأدلة الإجرائية والوثائق المرتبطة بها وتعميمها على أطراف المصلحة المعنيين.
- يجب مراجعة أدلة التشغيل والصيانة ورسومات حسب المنفذ بناء على النظام العام من جانب الأطراف المعنية والمستخدمين النهائيين.
- ضبط الإصدارات: تأكد من تحديث آخر إصدار فقط.
- التغييرات في حالات الطوارئ: في الحالات التي يكون فيها طلب التغيير قد بدأ نتيجة لحالة طارئة، يجب الحصول على إذن شفهي وتنفيذ التغيير وتوثيقه في أقرب وقت ممكن. ويجب التأكد من السلامة ثم القيام بتعديل الوثائق في وقت لاحق.
- اعتمادًا على مستوى المخاطر وأهمية النظام، من الضروري وضع خطة طوارئ، إذا أدى التغيير إلى إنشاء وضع غير آمن.
- تحديث جميع إجراءات المشروع وخطط الإدارة ذات الصلة.
- إبلاغ الفريق بالتغييرات للتأكد من أن جميع الموظفين يفهمون الآثار المترتبة على هذه التغييرات - يجب عدم افتراض أنهم على دراية بهذه الآثار.
- تسجيل إكمال طلب التغيير في سجل طلب التغيير.
- إغلاق طلب التغيير.
- التأكد من أن جميع الدروس المستفادة موثقة ومتسلسلة لجميع الأطراف المعنية للرجوع إليها في المستقبل.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

5.0المرفقات

1. عينة نموذج طلب التغيير
2. عينة سجل طلب التغيير

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

المرفق 1 - عينة لنموذج طلب التغيير

نموذج طلب التغيير				
يُستكمل بأكمله من خلال مُصدِر طلب التغيير				
المُصدِر	عبد العزيز علي		تم تقديمه في:	2020/9/12
بيانات الاتصال:	Hospital One			
تفاصيل طلب التغيير				
1. مجال التغيير (حدد حسب الاقتضاء)	السياسة	العملية		الدليل الإجرائي
	فريق العمل	العقد		الأصول
	غير ذلك؟ تحديد:			
2. هل يتطلب إجراء إدارة المخاطر؟		نعم		لا
3. تفاصيل التغيير المقترح:				
*وصف التغيير المقترح				
*شرح سبب وجوب الموافقة على التغيير.				
*ما هي العواقب إذا لم يُنفّذ التغيير المقترح؟				

نموذج

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

المرفق 2 - عينة لسجل طلب تغيير

HOSPITAL ONE - سجل طلب التغيير							
معلومات الوثيقة:							
المرفق/الموقع:	Hospital One						
مالك الوثيقة:	عبد العزيز عيسى		رقم إصدار الوثيقة:	123765#V			
المسمى الوظيفي:	مدير المرفق		تاريخ إصدار الوثيقة:	2020/2/9			
مراجعة:	أحمد خالد		تاريخ مراجعة الوثيقة:	2020/2/13			
معلومات طلب التغيير:							
رقم الطلب	الوصف	مرجع المتطلب	المصدر	تاريخ الإصدار	الأولوية (عالية/ متوسطة/ منخفضة)	الحالة: مفتوحة. مغلقة. مؤجلة	التاريخ المستهدف
1	تصحيح برامج تكنولوجيا المعلومات لنظام إدارة المباني	CR IT 12348765	علي سالم	2019/3/12	عالية	مغلقة	2019/06/14
2	تعزيز بوابة الأمن	39265493 CR	بسام فكري	2019/09/18	عالية	مؤجلة	2020/6/1
3	استبدال الأرضيّات	30454955 CR	أ. آخر	2020/2/9	متوسطة	مغلقة	2020/2/12
4	تغيير الغلايّة	40454955 CR	ب. سميث	2020/03/17	منخفضة	مفتوحة	2020/04/19
5							
6							
7							
8							
9							
10							

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند
إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند