



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (3) لسنة 2022 بشأن تنظيم بيئة تكنولوجيا المعلومات

استناداً لأحكام القرار بقانون رقم (41) لسنة 2022 بشأن المدفوعات الوطني، لا سيما المادتين (7) و(18) منه، واستناداً لما أقره مجلس إدارة سلطة النقد في جلسته رقم (254) بتاريخ 2022/10/5، ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا، وتحقيقاً للمصلحة العامة، فقد أصدرنا التعليمات التالية:

مادة (1)

التعريفات

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

الشركة: شركة خدمات المدفوعات المرخص لها العمل في فلسطين.

الحوسبة السحابية: خدمة عن بعد من خلال الشبكة العنكبوتية يقدمها مزود الخدمة للمستخدم في بيئة مشتركة مملوكة للمزود تمكن المستخدم من الاستفادة من خدمات مختلفة في أي وقت وأي مكان مثل خدمة البنية التحتية (IAAS) وخدمة البرامج (SAAS) وخدمة المنصات (PAAS).

خدمة البرامج: استئجار البرمجيات والتطبيقات من مزود الخدمة وفقاً لنموذج الدفع حسب الاستخدام.

(SaaS)

خدمة المنصات: تقديم بيئة متكاملة للمستخدم تشمل نظام التشغيل وبيئة تنفيذ لغات البرمجة وقواعد البيانات وخوادم الويب، بحيث يتمكن من تطوير وتشغيل التطبيقات الخاصة به ونشرها على البنية التحتية للسحابة والتحكم بإعداداتها.

(PaaS)

خدمة البنية التحتية: توفير الأجهزة والخوادم والتقنيات اللازمة لتمكين المستخدم من نشر وتشغيل والتحكم في أنظمة التشغيل والتطبيقات الخاصة به.

(IaaS)



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

خدمة استئجار الموقع: Co-Location	استئجار مساحة لدى مزود الخدمة لاستضافة مركز البيانات الرئيسي أو موقع التعافي من الكوارث أو مركز بيانات التوافرية الدائمة الخاص بالشركة أو جزء منهم بحيث يتم تشغيله دون أي تدخل من المزود، ويقوم المزود بتوفير المكان وأنظمة التبريد والطاقة والحماية المادية والخصوصية اللازمة.
مزود الخدمة:	الجهة التي توفر خدمة الحوسبة السحابية أو استئجار الموقع.
المستخدم:	الشركة التي تستخدم خدمة الحوسبة السحابية أو خدمة استئجار الموقع.
مركز البيانات الرئيسي:	الحيز الذي تشغله الأجهزة والمعدات والأنظمة التي يتم من خلالها معالجة وتخزين البيانات بما في ذلك أنظمة البنية التحتية والأمن والحماية.
مركز بيانات التوافرية الدائمة: Data Center High Availability	مركز بيانات احتياطي يحتوي على نسخة حية للأنظمة والبيانات بحيث تكون متماثلة تماماً وفي أي وقت لما هو موجود في مركز البيانات الرئيسي.
أنظمة خدمات الدفع الرئيسية:	الانظمة التي تستخدم لتقديم وإدارة الخدمات والاعمال المسموحة للشركة .
موقع التعافي من الكوارث: DRS	الموقع الاحتياطي لمركز البيانات الرئيسي والذي يمكن للشركة استخدامه مؤقتاً لاستعادة عملياتها إلى وضعها الطبيعي في حالة تعرض مركز البيانات الرئيسي لأي فشل أو كارثة طبيعية أدت الى توقف العمل من خلاله.
العمليات الحرجة:	العمليات التي لا يمكن تحمل توقفها لفترة تحدد بناءً على تحليل الأثر على الأعمال.
وقت الاستعادة المستهدف: RTO	الفترة الزمنية المقبولة لاستعادة الأنشطة والعمليات والخدمات بعد وقوع حدث.
نقطة الاستعادة المستهدفة: RPO	الحد الأقصى المسموح به من فقدان البيانات لغايات استئناف العمليات الحرجة عند استعادة الخدمة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

الأنظمة الحرجة:

الأنظمة التي يؤدي توقفها أو حدوث خلل فيها إلى تعطل العمليات الحرجة.

البيانات:

كافة المعلومات والمستندات والوثائق الخاصة بالشخص الطبيعي أو المعنوي، مهما كان شكلها أو مصدرها بما في ذلك عمليات وحركات وكشوفات الحسابات والتعاملات الناتجة من استخدام المحفظة الالكترونية والبطاقات بمختلف أنواعها واية معلومات اطلعت او حصلت عليها الشركة من العميل.

سرية البيانات:

الحفاظ على كافة البيانات التي حصلت عليها الشركة وكذلك العمليات والحركات المالية وحمايتها من الاطلاع والوصول غير المصرح به.

خصوصية البيانات:

اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير اللازمة لضمان عدم الإفصاح عن أي بيانات ومعلومات تخص العميل لأي أطراف أو استخدامها لغايات أخرى دون موافقة العميل المسبقة.

مادة (2)

الهدف ونطاق التطبيق

1. تهدف أحكام هذه التعليمات إلى تنظيم بيئة تكنولوجيا المعلومات لدى شركات خدمات المدفوعات وتمكينها من إدارة عملياتها بفاعلية وأمان.
2. تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة شركات خدمات المدفوعات المرخص لها العمل في فلسطين.

مادة (3)

خدمة الحوسبة السحابية

يجوز للشركة استخدام خدمة الحوسبة السحابية، شريطة الالتزام بالآتي:

1. الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من سلطة النقد قبل استخدام خدمة الحوسبة السحابية للأنظمة الحرجة والأنظمة التي تحتوي على بيانات سرية، وإعلام سلطة النقد فقط بالنسبة للأنظمة الأخرى.
2. اتخاذ كافة التدابير اللازمة لتحقيق السرية والدقة والتوافرية للبيانات والأنظمة، وتطبيق الضوابط الفنية التي تضمن أمن وسلامة وخصوصية وتشفير البيانات وتأمينها من الوصول أو الاستخدام أو التعديل غير المصرح به على خطوط الاتصال وأجهزة التخزين وقواعد البيانات، وتنفيذ إجراءات العناية الواجبة عند اختيار مزود الخدمة، والتأكد من توفر التشريعات بشأن حماية وسرية البيانات ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في بلد مزود الخدمة.
3. وضع إجراءات للتعافي من الكوارث شريطة الالتزام بما يلي فيما يتعلق بالعمليات التشغيلية الحرجة:



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

- أ. اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحيلولة دون فقدان أو خسارة أية بيانات تخص عمليات الشركة.
- ب. اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحيلولة دون توقف الأنظمة المستخدمة في العمليات الحرجة شريطة أن يتم المحافظة على نسبة توافريه لا تقل عن 99.9% (1).
- ت. يجب أن تشمل الإجراءات والتدابير التأكد من جاهزية موقع التعافي من الكوارث والفحوصات الخاصة به.
4. توفير نسخة احتياطية من البيانات والمعلومات عن الأنظمة بشكل يومي وفحصها للتأكد من سلامتها والاحتفاظ بها في مكان آمن ويمكن الوصول إليها في أي وقت.
5. تزويد سلطة النقد بتقرير من شركة مختصة بخصوص مدى الامتثال لأحكام هذه التعليمات وأحد معايير أمن المعلومات الخاصة بالخدمة السحابية خاصة المعيار CCM (Cloud Controls Matrix) أو أي معيار مماثل توافق عليه سلطة النقد.

مادة (4)

استئجار الموقع

1. يجوز للشركة استئجار موقع لاستضافة مركز البيانات الرئيسي أو موقع التعافي من الكوارث أو جزء من أي منهم، شريطة الالتزام بالآتي:
- أ. الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من سلطة النقد.
- ب. اتخاذ كافة التدابير اللازمة عند استئجار الموقع لتحقيق السرية والخصوصية والدقة والتوافرية للبيانات والأنظمة، وذلك من خلال توفير كافة الأدوات وتنفيذ الضوابط الفنية التي تضمن أمن وسلامة البيانات والمعلومات وتشغيلها على خطوط الاتصال وأجهزة التخزين وتنفيذ إجراءات العناية الواجبة عند اختيار مزود الخدمة والتأكد من توفر التشريعات بشأن حماية وسرية البيانات ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في بلد مزود الخدمة.
- ت. وضع إجراءات للتعافي من الكوارث شريطة الالتزام بما يلي فيما يتعلق بالعمليات التشغيلية الحرجة:

SLA 1 level of 99.9 % uptime/availability results in the following periods of allowed downtime/unavailability:

- Daily: 1m 26s
- Weekly: 10m 4s
- Monthly: 43m 49s
- Quarterly: 2h 11m 29s
- Yearly: 8h 45m 56s

Direct link to page with these results: uptime.is/99.9



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

1. اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحيلولة دون فقدان أو خسارة أية بيانات تخص عمليات الشركة.
2. اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحيلولة دون توقف الأنظمة المستخدمة في العمليات الحرجة شريطة أن يتم المحافظة على نسبة توافريه لا تقل عن 99.9%.
3. يجب أن تشمل الإجراءات والتدابير التأكد من جاهزية موقع التعافي من الكوارث والفحوصات الخاصة به.
- ث. إعداد آليات للمراقبة الفعالة لأجهزة وأنظمة الشركة في الموقع المستأجر شريطة أن تتضمن الآتي:
 1. سياسات وإجراءات عمل المراقبة والتحكم بالدخول.
 2. إجراءات الأمن والحماية على الخزائن الخاصة بخوادم الشركة.
 3. إجراءات مراقبة الخوادم وأجهزة الشبكة والحماية ووحدات التخزين فيما يتعلق بالسجلات الحرجة والتحذيرات (Critical Logs and Warning) على أن يتم الاحتفاظ بها لمدة لا تقل عن عام في النسخة الحية من الأنظمة.
- ج. أن يكون الموقع المستأجر لمركز البيانات الرئيسي وموقع التعافي من الكوارث يختلفان من حيث احتمالية التعرض لنفس التهديدات.
2. مع مراعاة ما ورد في الفقرتين (1/ب، 1/ث) من هذه المادة، يجوز للشركة استئجار موقع لاستضافة مركز بيانات التوافقية الدائمة والتحول إليه والعمل من خلاله شريطة الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من سلطة النقد وتوفير إجراءات تضمن عدم فقدان أي بيانات عند التحول له بشكل آلي، وأن تكون عملية نقل البيانات بين موقع مركز البيانات الرئيسي وموقع التوافقية الدائمة بشكل لحظي ومراعاة تحقيق قيم وقت الاستعادة المستهدف ونقطة الاستعادة المستهدفة وفق أحكام الفقرة (1/ت) من هذه المادة.
3. يحظر على مزود الخدمة أن يقوم بأية أعمال نيابة عن الشركة تخص أجهزة وخوادم الشركة المستضافة لديه، باستثناء حالات الطوارئ.
4. تزويد سلطة النقد بتقرير من شركة مختصة بخصوص مدى الامتثال لأحد معايير أمن المعلومات الخاصة بالخدمة المستضافة خاصة المعيار (PCI DSS, ISO 27001, CCM (Cloud Controls matrix) بخصوص الأمن المادي أو أي معيار مماثل توافق عليه سلطة النقد.
5. يجب على الشركة الحصول على موافقة سلطة النقد الخطية المسبقة قبل نقل مركز البيانات الرئيسي أو موقع التعافي من الكوارث أو مركز التوافقية الدائمة أو أي جزء من أي منهم لدى مزود الخدمة الذي تم الموافقة عليه مسبقاً من سلطة النقد.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (5)

مركز البيانات الرئيسي وموقع التعافي من الكوارث

- يجب على الشركة عند إنشاء موقع مركز بيانات رئيسي أو موقع للتعافي من الكوارث خاص بها، الالتزام بالآتي:
1. الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من سلطة النقد على الموقع.
 2. تزويد سلطة النقد بشهادة امتثال من جهة مستقلة بخصوص تجهيزات الموقع وفقاً لأحد المعايير الدولية التي توافق عليها سلطة النقد.
 3. تجهيز الموقع بما يلزم من أنظمة وتطبيقات وحلول تكنولوجية لحماية نظم المعلومات والبنية التحتية.
 4. أن يكون كل من موقع مركز البيانات الرئيسي وموقع التعافي من الكوارث يختلفان من حيث احتمالية التعرض لنفس التهديدات.

مادة (6)

أنظمة خدمات الدفع الرئيسية

- يجب على الشركة توفير أنظمة خدمات دفع رئيسية تتوافر فيها الشروط الآتية:
1. أن تلبى كافة احتياجات العمل لتسجيل العمليات وكافة أنواع عمليات خدمات الدفع الخاصة بالعملاء والشركة.
 2. أن يتم تحديثها وتطويرها بأحدث النسخ من الشركة المزودة، وأن يتم تزويد سلطة النقد بتقرير مرة كل عامين بشأن الفروقات في النسخة الحالية لديها عن النسخة الأحدث لدى الشركة المزودة.
 3. أن تحافظ على سرية ودقة وخصوصية وتوافرية البيانات والخدمات وأن تعزز من مبدأ الرقابة الثنائية والقدرة على الربط والتكامل مع الأنظمة المختلفة الأخرى.
 4. أن تكون كافة أنظمة التشغيل وقواعد البيانات والتطبيقات المستخدمة مرخصة حسب الأصول.
 5. أن تكون قادرة على توفير المعلومات والتقارير للعملاء وللجهات الرقابية المختلفة.

مادة (7)

شروط مزود الخدمة

- يجب على الشركة عند اختيار مزود الخدمة أن تتوافر فيه الشروط الآتية:
1. أن يكون مرخصاً من الجهات ذات الاختصاص.
 2. أن يكون قادراً على الالتزام بمعايير الأداء التي تحددها الشركة.
 3. أن يكون لديه ضوابط داخلية وسياسة معتمدة للأمن السيبراني.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

4. أن يكون لديه خطط للطوارئ واستمرارية العمل فيما يتعلق بالخدمات المسندة لديه وأن تكون هذه الخطط متوافقة مع كافة التعليمات النافذة الصادرة عن سلطة النقد.
5. أن يكون مليء مالياً وقادراً على الالتزام بكافة بنود التعاقد مع الشركة.
6. أن يكون لديه الموارد المادية والبشرية الكافية والمناسبة لإدارة ومراقبة الخدمة المسندة، وأن يكون العاملين لديه حاصلين على الشهادات المهنية المتخصصة.
7. ألا يكون هناك عوامل سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية في الدولة التي يعمل بها مزود الخدمة قد تؤثر على تقديم خدمة الحوسبة السحابية أو استئجار الموقع.

مادة (8)

التعاقد مع مزود الخدمة

يجب على الشركة قبل التعاقد مع مزود الخدمة الالتزام بالآتي:

1. أن يتضمن العقد المبرم مع مزود الخدمة أماكن تخزين البيانات وإجراءات حذفها عند انتهاء التعاقد.
2. التزام مزود الخدمة بالآتي:
 - أ. حماية بيانات الشركة من الوصول أو الإفشاء أو التغيير أو فقدان أو الإلتفاف العرضي أو غير المخول أو غير القانوني.
 - ب. عدم استخدام البيانات الخاصة بالشركة لأي غايات أخرى.
 - ت. عدم نقل أو تخزين أو معالجة بيانات الشركة خارج الموقع المتفق عليه بشكل دائم أو مؤقت، دون الحصول على موافقة الشركة المسبقة.
 - ث. حرية وسهولة الوصول إلى الأنظمة في كافة الأوقات.
 - ج. توفير دعم فني على مدار الساعة 7/24.
 - ح. إخطار الشركة فوراً بأي أحداث تشغيلية قد تؤثر على بياناتها أو خدماتها الإلكترونية.
 - خ. الحصول على موافقة الشركة قبل تعاقد مزود الخدمة من الباطن مع طرف آخر فيما يتعلق بخدمة الحوسبة السحابية واستئجار الموقع.
3. الاحتفاظ بسجل محدث يتضمن الوثائق والمعلومات المتعلقة بخدمة الحوسبة السحابية واستئجار الموقع.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (9)

شروط تقديم الطلب

- يجب على الشركة قبل التعاقد على خدمة الحوسبة السحابية، أو استئجار موقع لغايات استضافة مركز البيانات الرئيسي أو موقع التعافي من الكوارث أو مركز بيانات التوافقية الدائمة أو جزء من أي منهم، التقدم بطلب للحصول على الموافقة الخطية المسبقة من سلطة النقد مرفقاً به الوثائق والمستندات الآتية:
1. كافة الوثائق والمستندات وفقاً لأحكام تعليمات الإسناد الخارجي النافذة الصادرة عن سلطة النقد.
2. تقرير بخصوص تقييم مخاطر الخدمة وإجراءات إدارة هذه المخاطر.
3. شهادة امتثال من جهة مستقلة تثبت بأن مزود الخدمة ممثل لأحد المعايير المنصوص عليها في المادة (3) فقرة (5) والمادة (4) فقرة (4) حسب واقع الحال.
4. الرأي القانوني من مستشار قانوني من بلد مزود الخدمة بشأن القوانين والتشريعات النافذة لحماية وسرية البيانات والإفصاح عنها في حال كان مزود الخدمة خارج فلسطين.
5. إجراءات الشركة والضوابط الفنية بشأن حماية وأمن وسلامة وخصوصية البيانات والمعلومات وفق ما هو منصوص عليه في المادة (3) فقرة (2) والمادة (4) فقرة (1/ب) من أحكام هذه التعليمات حسب واقع الحال.
6. إجراءات الشركة للتعافي من الكوارث وفق ما هو منصوص عليه في المادة (3) فقرة (3) والمادة (4) فقرة (1/ت) من أحكام هذه التعليمات حسب واقع الحال.
7. إجراءات المراقبة الفعالة والتدقيق على الخدمة المسندة لدى المزود وفق ما هو منصوص عليه في المادة (4) فقرة (1/ث) من أحكام هذه التعليمات.
8. طبيعة وتصنيف البيانات والمعلومات المحتفظ بها لدى مزود الخدمة وأماكن تخزينها.
9. خطة عمل إجراءات إنهاء الخدمة موضوع التعاقد.
10. تزويد سلطة النقد بالوثائق والمستندات المعززة لما ورد في المادة (7) من هذه التعليمات.

مادة (10)

الحوكمة

يجب على الشركة الالتزام بالآتي:

1. اعتماد سياسة وإجراءات عمل خاصة بخدمة الحوسبة السحابية واستئجار الموقع وتحديثها بشكل مستمر وعند أي تغيير جوهري، شريطة أن تتضمن الآتي:
أ. الأهداف الرئيسية من الاستخدام.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

- ب. الأنظمة والبيانات المراد إسنادها الى مزود الخدمة وتصنيفها حسب أهميتها ودرجة مخاطرها وحساسيتها وذلك فيما يتعلق بخدمة الحوسبة السحابية وتحديد أنواعها.
- ت. نموذج السحابة فيما يتعلق بخدمة البنية التحتية وخدمة البرامج وخدمة المنصات.
- ث. الضوابط والمعايير الأمنية والتقنية.
- ج. آلية حفظ البيانات وأماكن تخزينها وآلية التخلص منها.
- ح. آليات الرقابة والتدقيق.
2. تقييم وإدارة المخاطر المرتبطة بخدمة الحوسبة السحابية واستئجار الموقع ومراجعتها باستمرار وعند أي تغيير جوهري.
3. متابعة التزام مزود الخدمة بشروط التعاقد.
4. أن يكون مزود الخدمة قادراً على مجاراة التطور التكنولوجي وإدخال التحديثات على الخدمة بشكل مستمر.
5. تحديث خطط استمرارية العمل والتعافي من الكوارث وإدارة الأزمات الخاصة بخدمة الحوسبة السحابية وخدمة استئجار الموقع وفق أحكام تعليمات استمرارية العمل الصادرة عن سلطة النقد.

مادة (11)

أمن المعلومات

يجب على الشركة الالتزام بالآتي:

1. حفظ مفاتيح التشفير والمصادقة بمكان آمن ضمن ضوابط رقابة ثنائية لا يمكن الوصول إليها من قبل مزود الخدمة.
2. حفظ بيانات الشركة بشكل مستقل ومعزول عن باقي بيانات مستخدمي خدمة الحوسبة السحابية.
3. تطبيق ضوابط خاصة بإدارة الوصول وهوية المستخدم على الأنظمة والبيانات لدى مزود الخدمة ومراجعتها بشكل دوري.
4. تنفيذ اختبارات الاختراق للبنية التحتية للخدمات المسندة مرة واحدة سنوياً على الأقل وعند إجراء أي تغيير جوهري.
5. تنفيذ تقييم دوري للثغرات للبنية التحتية لخدمة الحوسبة السحابية واستئجار الموقع.
6. تفعيل خاصية تسجيل الأحداث (Audit Trail) والاحتفاظ بكافة التغييرات والتعديلات على بيانات وأنظمة الشركة التي تتعلق بخدمة الحوسبة السحابية واستئجار الموقع.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

7. مراجعة وتدقيق سجلات الدخول والأحداث الأمنية (Logs & Events) والاحتفاظ بها والتأكد من دخول المستخدمين المخولين فقط على البيانات والخوادم ومراجعة صلاحيات المستخدمين على الأنظمة بشكل دوري.
8. توفير خطوط اتصال رئيسية وبديلة من مُزودي إنترنت مختلفين لضمان استمرارية تقديم الخدمات.
9. ابلاغ سلطة النقد بالأحداث التشغيلية وفق التعليمات النافذة.

مادة (12)

الامتثال

يجب على الشركة تزويد سلطة النقد بشكل سنوي، بالآتي:

1. شهادة امتثال لمعيار أمن بيانات البطاقات (PCI-DSS) لأي تطبيقات تتعلق ببطاقات الدفع.
2. شهادة امتثال لأحد المعايير الدولية المتعلقة بأمن المعلومات والتي توافق عليها سلطة النقد.
3. تقرير حول نتائج اختبار الاختراق (Penetration Test) مرة واحدة على الأقل سنوياً أو عند إجراء أي تعديلات جوهرية.
4. تقرير التدقيق الداخلي والتدقيق الخارجي على البيئة التكنولوجية ورد الإدارة التنفيذية والجدول الزمني للتصويب، شريطة أن يشمل نطاق التدقيق الضوابط العامة وضوابط التطبيقات لتكنولوجيا المعلومات (ITGC & IT Application Control).

مادة (13)

الإلغاء

يُلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذه التعليمات.

مادة (14)

التنفيذ والنفذ

يجب على كافة الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذه التعليمات وتطبق من تاريخ صدورها.
صدرت في مدينة رام الله، بتاريخ 2022/10/13.

د. فراس ملحم

المحافظ