



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (04) لسنة 2018 بشأن تنظيم بيئة تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات الاقراض المتخصصة

بعد الاطلاع على القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف، لا سيما المادة (72) منه،
واستناداً لأحكام القرار رقم (132) لسنة 2011 بنظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الاقراض
المتخصصة، لا سيما المادة (35) منه،
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:

سلطة النقد	:	سلطة النقد الفلسطينية.
مؤسسة	:	كل مؤسسة أو هيئة اعتبارية تمارس أعمال الاقراض أو التمويل مسجلة
الاقراض المتخصصة	:	ومرخصة في فلسطين وفق أحكام القرار رقم (132) لسنة 2011 بنظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الاقراض المتخصصة.
مجلس الإدارة	:	مجلس إدارة مؤسسة الاقراض المتخصصة.
حوكمة	:	مجموعة العلاقات والقواعد والإجراءات والمبادئ التي تضمن إدارة تكنولوجيا
تكنولوجيا المعلومات	:	المعلومات لتحقيق الأداء الأفضل لنظم المعلومات وإدارة مخاطرها التي يمكن أن تحدث وتنتج عنها، وتعمل على توفير المعلومات الملائمة والموثقة لمستخدميها.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

الإسناد الخارجي : كل تكليف تقوم به مؤسسة الاقراض المتخصصة لأي شخص طبيعي أو معنوي خارج إطار إدارة المؤسسة للقيام بالمهام الرئيسية التي تنفذ من قبل دائرة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وذلك باستثناء عقود الشراء والتوريدات والإنشاءات والدعم الفني المقدم من قبل الشركات المزودة للأنظمة.

مادة (2)

نطاق التطبيق

تطبق أحكام هذه التعليمات على مؤسسات الاقراض المتخصصة العاملة في فلسطين والمرخص لها بمزاولة العمل وفقاً لأحكام القرار رقم (132) لسنة 2011 بنظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الاقراض المتخصصة.

مادة (3)

دور مجلس الإدارة

يجب على مجلس الإدارة القيام بما يلي:

1. اعتماد الاستراتيجيات والسياسات الملائمة لتطوير بيئة تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة الاقراض المتخصصة بحيث تكون منسجمة مع الاستراتيجيات والسياسات العامة لمؤسسة الاقراض المتخصصة واعتبارها جزءاً منها.
2. اعتماد الهيكل التنظيمي الملائم والذي يساهم في تحقيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة الاقراض المتخصصة.
3. اعتماد الخطط السنوية الخاصة في بيئة تكنولوجيا المعلومات بما يحقق أهداف واستراتيجيات مؤسسة الاقراض المتخصصة.
4. اعتماد الموازنات المالية الكافية والكفيلة بتنفيذ خطط واستراتيجيات مؤسسة الاقراض المتخصصة فيما يخص بيئة تكنولوجيا المعلومات.
5. مراجعة مقومات حوكمة تكنولوجيا المعلومات مرة كل عام على الأقل من لجنة الحوكمة المنبثقة عن مجلس الإدارة ضمن التقييم السنوي لحوكمة مؤسسة الاقراض المتخصصة، ورفع التقارير الخاصة بذلك لمجلس الإدارة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

6. الاشراف على مشاريع تكنولوجيا المعلومات واولوياتها وميزانياتها وأدائها.

مادة (4)

دور الإدارة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات

يجب على الإدارة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات في مؤسسة الاقراض المتخصصة القيام بما يلي:

1. تنفيذ الخطط السنوية المعتمدة من مجلس الادارة ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات.
2. إعداد سياسة واستراتيجية خاصة بتكنولوجيا المعلومات والتي يجب ان تتوافق مع السياسة العامة لمؤسسة الاقراض المتخصصة وشاملة لكافة أوجه نشاط تكنولوجيا المعلومات.
3. اعداد هيكل تنظيمي ملائم لدائرة تكنولوجيا المعلومات ومراجعتها بشكل دوري بحيث يكون جزء من الهيكل العام لمؤسسة الإقراض المتخصصة ويكون شامل للمسميات الوظيفية ويحقق الفصل في الصلاحيات.
4. إعداد أوصاف وظيفية لكافة الوظائف على الهيكل التنظيمي واطلاع الموظفين عليها وتوقيعهم على استلامها والتزامهم بها، على أن تتضمن الأوصاف الوظيفية بالحد الأدنى (المسمى الوظيفي، نبذة عن طبيعة الوظيفة، التبعية الإدارية، المرؤوسين، الواجبات والمسؤوليات، علاقة الوظيفة بالوظائف الأخرى، المؤهلات العلمية والمهنية الواجب توفرها في شاغل الوظيفة).
5. إعداد دليل إجراءات عمل شامل بحيث يحتوي على الخطوات المحددة والمتابعة لكيفية أداء العمل مع ضرورة أن تتسم تلك الإجراءات بالوضوح والمرونة وتحقق أكبر قدر ممكن من الكفاءة في استخدام الموارد وان تكون خاضعة للرقابة وتحقق الفصل في المهام وضمان عدم وجود ازدواجية.

مادة (5)

التدقيق على بيئة تكنولوجيا المعلومات

1. يجب على مجلس الادارة ضمان وجود وظيفة داخلية للتدقيق على تكنولوجيا المعلومات ضمن مهام دائرة التدقيق الداخلي تحت مسمى "مدقق تكنولوجيا معلومات" يكون مسؤول عن التدقيق على كافة جوانب تكنولوجيا المعلومات وبشكل مستمر خلال العام وفق خطط سنوية معتمدة.
2. يجوز اسناد مهمة تدقيق تكنولوجيا المعلومات بشكل جزئي لجهة خارجية لحين توفر الكوادر الداخلية المؤهلة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

3. يجب على مجلس الإدارة وبشكل سنوي تكليف المدقق الخارجي وضمن التعاقد معه لتدقيق بيانات مؤسسة الإقراض المتخصصة إعداد تقرير شامل عن تكنولوجيا المعلومات، على ان يتم تزويد سلطة النقد به ضمن التقارير التي يتم تزويدها بها في نهاية العام.

مادة (6)

استمرارية العمل

يجب على مجلس الإدارة اعتماد خطة لاستمرارية العمل وإدارة الأزمات لتجنب أية خسائر قد تتعرض لها مؤسسة الإقراض المتخصصة، وفقاً لما يلي:

1. يجب إعداد خطة إنعاش بعد الكوارث للتعامل مع الحالات الطارئة التي قد تعمل على تعطيل الأنظمة والشبكات.
2. يجب مراجعة خطة الانعاش بعد الكوارث من قبل جهة جهة مستقلة كالمدقق الخارجي.
3. يجب اختبار الخطة مرة واحدة كل عام على الأقل وإعلام سلطة النقد بنتائج الفحص/ الاختبار.
4. يجب إعداد كافة تجهيزات بيئة تكنولوجيا المعلومات المهمة وفق خاصية الـ High Availability بحيث يتم توفير بديل لكل المكونات الرئيسية في بيئة تكنولوجيا المعلومات، ويستثنى من ذلك تجهيزات الفروع التي لا تستقبل دفعات نقدية من العملاء.
5. يجب إعداد وتجهيز مراكز البيانات الرئيسية وفق المعايير والممارسات الفضلى.
6. يجب تدعيم الموارد البشرية لطاقت تكنولوجيا المعلومات لتعزيز القدرة على ادارة وظائف تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد وذلك بتوظيف المؤهلين والاستمرار بتدريبهم لضمان توافر المهارات.

مادة (7)

الاسناد الخارجي

يجب على مؤسسة الإقراض المتخصصة الالتزام بالضوابط التالية المتعلقة بالاسناد الخارجي لتكنولوجيا المعلومات:

1. إعداد سياسة خاصة بالاسناد الخارجي لعمليات تكنولوجيا المعلومات تكون جزءاً من السياسة العامة لتكنولوجيا المعلومات في مؤسسة الإقراض المتخصصة.
2. عرض كافة اتفاقيات الاسناد الخارجي على مجلس الإدارة لاعتمادها.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

3. الحصول على موافقة سلطة النقد المسبقة على عمليات الإسناد الخارجي قبل القيام بالتعاقد مع الجهات الخارجية على أن يرفق بالطلب الآتي:
- أ. اعتماد مجلس الإدارة ذات العلاقة.
- ب. السياسات والدراسات والتي تم بناءً عليها اسناد مهام تكنولوجيا المعلومات.
- ت. أية معلومات تتوفر عن الجهات التي ستحال إليها العقود بعمليات الإسناد الخارجي، والوضع المالي لتلك الجهات.
- ث. نسخة عن مسودة الاتفاقية مع الجهات الخارجية.
- ج. الإجراءات التي يجب ان تتخذها هذه الجهات لضمان استمرارية عملها.
4. يجب الحصول على موافقة سلطة النقد على أية تعديلات تتم على هذه الاتفاقيات.

مادة (8)

مسؤوليات المؤسسة عن عمليات الإسناد الخارجي

تبقى مؤسسة الإقراض المتخصصة مسؤولة بشكل كامل عن مهام تكنولوجيا المعلومات ولا تحول عملية الإسناد الخارجي لأي من مهام تكنولوجيا المعلومات دون مسؤوليتها أمام سلطة النقد أو أمام عملائها أو أمام أصحاب المصالح الأخرى، وفي هذا الإطار يجب على مؤسسة الإقراض المتخصصة القيام بما يلي:

1. إخضاع كافة عمليات تكنولوجيا المعلومات التي تم إسنادها لأطراف خارجية لتحليل المخاطر في مؤسسة الإقراض المتخصصة ولكافة عمليات وإجراءات الرقابة والضبط الداخلي، والتأكد من أن إسناد تلك العمليات للأطراف الخارجية لن يحول دون التزام مؤسسة الإقراض المتخصصة تجاه كافة أصحاب المصالح.
2. إخضاع كافة عمليات تكنولوجيا المعلومات التي تم إسنادها لأطراف خارجية للتدقيق الخارجي.
3. التحقق من خبرة وقدرة الأطراف التي سيتم إسناد المهام لها من حيث قدرتها على تنفيذ المهام والعمليات والتأكد من حسن تنفيذها للعقود والمتابعة المستمرة لأوضاع هذه الأطراف.
4. وضع الخطط والترتيبات التي تضمن قدرة مؤسسة الإقراض المتخصصة على توفير بدائل فورية في حال توقف الأطراف المتعاقدة معها عن قيامها بالمهام التي أسندت إليها لأي سبب من الأسباب، ويعتبر توفير هذه الخطط والترتيبات شرطاً أساسياً للحصول على موافقة سلطة النقد



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

على هذا التعاقد، خاصة بالنسبة للمهمات التي يؤدي تعطّلها إلى وقوع ضرر على عملاء المؤسسة أو سمعتها أو أي نوع من المخاطر الأخرى.

مادة (9)

الشروط التعاقدية

يجب أن تنظم العلاقة مع الأطراف التي تتولى عمليات الإسناد الخارجي بعقود تتوافق مع القوانين النافذة في فلسطين، حيث يجب أن تتضمن هذه العقود بالحد الأدنى ما يلي:

1. أن المحاكم الفلسطينية المختصة هي جهة الفصل في النزاعات بين الأطراف ما لم يتم الاتفاق بين الأطراف على غير ذلك.

2. التزام الشركة مقدمة الخدمة بالحفاظ على سرية البيانات والمعلومات التي تتطلع عليها بحكم تنفيذها عمليات المؤسسة الناتجة عن التعاقد بينهما، وعدم إطلاع أي جهة عليها أو الإفصاح عنها إلا بعد الحصول على الموافقة المسبقة من قبل المؤسسة وضمن ما تسمح به القوانين والتعليمات النافذة في فلسطين، وأن تتضمن العقود شروط جزائية واضحة بالخصوص.

3. التزام الطرف المتعاقد معه بإبلاغ مؤسسة الاقراض المتخصصة مباشرة عن أية ظروف أو أحداث يمكن أن تؤثر على قدرتها على الوفاء بالتزاماتها التعاقدية.

4. التزام الطرف المتعاقد معه بإعداد خطط وترتيبات لمواجهة أية ظروف طارئة وخطط لضمان استمرارية العمل لديها، وتزويد مؤسسة الاقراض المتخصصة بنسخة عنها.

5. التزام الطرف المتعاقد معه بتزويد سلطة النقد -بناء على طلبها - دون تأخير بأية معلومات أو بيانات حول العمليات التي تنفذها لصالح المؤسسة أو أية معلومات تخص المؤسسة لدى تلك الجهات ودون الرجوع لمؤسسة الاقراض المتخصصة.

6. التزام الطرف المتعاقد معه بتنفيذ المهام التي أسندت لها من قبل المؤسسة ضمن اتفاقية الإسناد الخارجي دون التعاقد من الباطن مع أي طرف ثانٍ، بحيث تتضمن العقود شروط جزائية واضحة بالخصوص.

7. حق المؤسسة في إنهاء التعاقد إذا لم يلتزم مقدم الخدمة بشروط التعاقد أو في حال تعريض مؤسسة الاقراض المتخصصة للمخاطر أو إذا طلبت سلطة النقد ذلك استناداً إلى الصلاحيات المخولة لها وفق القانون.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

8. ضرورة أن يتم إخطار المؤسسة قبل مدة كافية يتم الاتفاق عليها بينهما في حال رغبت الأطراف المتعاقدة بإنهاء التعاقد من طرفها.
9. أن تتضمن العقود ما يشير لحق مؤسسة الاقراض المتخصصة بالاطلاع على إجراءات الأطراف المتعاقدة معها حول طريقة تنفيذ المهام الموكلة لها ضمن اتفاقية الإسناد الخارجي وذلك للتأكد من سلامة وأمن تنفيذ تلك العمليات، مع عدم الإخلال بحق تلك الأطراف بالاحتفاظ بأسرار عملها.

الفصل الثالث

بيئة تكنولوجيا المعلومات

مادة (10)

تجهيزات البنية التحتية

يجب على مؤسسة الاقراض المتخصصة أن تلتزم بإعداد تجهيزات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالحد الأدنى وفق ما يلي:

1. تجهيزات مركز البيانات الرئيسي Data Center وفقاً لما يلي:
 - أ. أن تكون المساحة كافية للأجهزة والمعدات وطاقم العمل.
 - ب. توفير أنظمة تبريد مناسبة لغرفة مركز البيانات.
 - ت. أن تكون أرضية الغرفة معزولة مرتفعة عن الأرض، وكذلك أن تكون الجدران والأسقف والأرضيات من مواد مقاومة للحريق.
 - ث. توفير مولد كهربائي احتياطي للمقر وبما يتناسب مع الاحمال الكهربائية المتوقعة.
 - ج. توفير خزانات وقود كافية للمولد.
 - ح. توفير جهاز UPS مركزي قادر على تشغيل الاحمال الكهربائية في الموقع لحين عمل المولد الكهربائي.
2. تجهيزات الامن والسلامة العامة وفقاً لما يلي:
 - أ. أن تكون غرفة مركز البيانات الرئيسي Data Center محصنة بالشكل الكافي مع توفير نظام للتحكم وتسجيل الدخول (Access Door).
 - ب. تركيب كاميرات مراقبة داخلية بمواصفات عالية وأجهزة تسجيل للكاميرات لمدة لا تقل عن سنة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

- ت. تركيب كاميرات مراقبة خارجية على المدخل الرئيسي لمركز البيانات الرئيسي Data Center.
- ث. تركيب أنظمة إنذار ضد الحريق والسرقة متصلة مع من تحددهم الادارة من الموظفين.
- ج. تركيب أنظمة اخمداد حريق مركزي داخل غرفة مركز البيانات الرئيسي Data Center وبما يتناسب والحفاظ على الأجهزة والمعدات.
- ح. تركيب اجهزة استشعار Sensors للحرارة والرطوبة والمياه.
- خ. توفير طفايات حريق يدوية.

مادة (11)

تجهيزات النسخ الاحتياطي

- تعتبر عملية النسخ الاحتياطي من الأمور الهامة لضمان استمرارية الاعمال وحفظ البيانات، حيث يجب على المؤسسة الالتزام بما يلي:
1. يجب توفير نظام مناسب لإعداد النسخ الاحتياطية مع ضرورة ان يكون النظام قادر على تشفير النسخ الاحتياطية.
 2. يجب توفير نسخ احتياطية يومية للنظام يتم حفظها داخل وخارج المبنى ضمن اجراءات معينة برقابة ثنائية وبمكان آمن.
 3. يجب توفير آليات وإجراءات عمل واضحة بخصوص عدد النسخ، الية النسخ، مكان الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية والصلاحيات عليها.
 4. يجب توفير إجراءات عمل واضحة حول استعادة البيانات من النسخ الاحتياطية وإجراء الاختبارات عليها.
 5. يجب توفير قاصة مقاومة للحريق للاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية على ان تتوفر فيها الية الرقابة الثنائية.

مادة (12)

أمن المعلومات

1. يجب على مؤسسة الاقراض المتخصصة إعداد سياسة لأمن المعلومات معتمدة من مجلس الإدارة وفقاً للمعايير الدولية ذات العلاقة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

2. يجب على المؤسسة انشاء وظيفة لأمن المعلومات ضمن الهيكل التنظيمي للدوائر الرقابية، ويمكن اسناد هذه المهمة لأي من موظفي الدائرة لمرحلة معينة.
3. يجب القيام بإعداد حملات توعية منظمة لموظفي المؤسسة حول سياسة وإجراءات أمن المعلومات والمخاطر الناشئة عن تسرب البيانات والعقوبات التي من الممكن أن يتم ايقاعها على الموظفين في حال تسرب البيانات.
4. يجب على المؤسسة توفير أنظمة حماية للشبكة الداخلية والخارجية لحماية البيانات والمعلومات من الاختراق مثل ال Firewall.
5. يجب على المؤسسة العمل على تشفير النسخ الاحتياطية (Encryption) لبيانات النظام وكذلك العمل على تشفير البيانات المتناقلة بين الإدارة والفروع عبر خطوط الاتصال.
6. يجب حفظ كافة كلمات المرور المهمة للأنظمة وقواعد البيانات وفق ترتيبات رقابة ثنائية.
7. يجب العمل على تنفيذ فحص خارجي لمدى الاختراق Penetration Tests لتقييم مدى كفاية عناصر الضبط والحماية في المؤسسة.
8. يجب الالتزام بالمعايير والممارسات الفضلى في إعدادات كلمة السر الخاصة بالأنظمة المستخدمة.
9. يجب وضع آلية لمراجعة المستخدمين والصلاحيات الممنوحة لموظفي المؤسسة على الأنظمة بشكل دوري لتحديد مدى كفاية الصلاحيات.

مادة (13)

النظام الآلي

1. يجب أن يكون للنظام الآلي القدرة على استخراج كافة التقارير الرقابية لسلطة النقد وقدرته كذلك على استخراج أية تقارير أخرى حسب الطلب.
2. يجب الاحتفاظ وبشكل فعلي بالنظام الآلي وقواعد البيانات على خوادم Server موجودة داخل المؤسسة.
3. يجب أن توفر الشركة المزودة للنظام الآلي الدعم الفني اللازم في كافة الاوقات وعلى مدار أيام الاسبوع.
4. يجب أن يتضمن الاتفاق بين مؤسسة الاقراض المتخصصة والشركة المزودة للنظام على الاحتفاظ بال source code للنظام لدى جهة ثالثة ضامنة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

5. يجب أن تكون قواعد البيانات المستخدمة للنظام نسخة مرخصة License.
6. يجب إعداد سياسة خاصة وإجراءات عمل لمنح الصلاحيات الوظيفية والمالية للموظفين على النظام وفق مبدأ الرقابة الثنائية في المنح، وأن تكون الصلاحيات متناسبة والوصف والمهام الوظيفية.
7. يجب إعداد دليل صلاحيات (مصفوفة) معتمد للوظائف المختلفة على النظام بحيث يتم الاستناد إليه في عملية منح الصلاحيات، على أن يتم اعتماد هذا الدليل من قبل مجلس إدارة المؤسسة.
8. يجب ضبط صلاحيات موظفي دائرة تكنولوجيا المعلومات على الانظمة المطبقة.
9. يجب إيقاف صلاحيات الموظفين على النظام في حالة الاستقالة أو الخروج في إجازة لمنع استخدام الانظمة من قبل مستخدمين آخرين أو مخترقين محتملين.
10. يجب أن يكون النظام قادر على الاحتفاظ وتتبع أية تغييرات قد تحدث على الصلاحيات الممنوحة للموظفين أو متغيرات وثابت النظام.
11. يجب ان يكون النظام شامل على كافة الوظائف المتعارف عليها، وقادر على تنفيذ جميع العمليات من خلاله وبما يلبي متطلبات الجهات الرقابية.

مادة (14)

نظام الدعم الفني

- يجب على مؤسسة الاقراض المتخصصة العمل على توفير برنامج خاص بالدعم الفني (help desk)، بما يشمل تحديد ما يلي:
1. طبيعة المشكلة.
 2. اسم طالب الخدمة.
 3. تاريخ طلب الخدمة وتاريخ انجازها.
 4. المشاكل العالقة التي لم تحل.
 5. كيفية معالجة المشكلة.
 6. الموظف الذي استلم الطلب، والموظف الذي عالج المشكلة.
 7. الجهات الخارجية التي تم الاستعانة بها لحل المشاكل.
 8. استخراج التقارير والإحصاءات اللازمة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (15) التنفيذ والنفاذ

على كافة الجهات المختصة، كلّ فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذه التعليمات، وتطبق من تاريخ
صدورها.

صدرت في مدينة رام الله يوم الخميس بتاريخ 2018/07/19.

دائرة الرقابة والتفتيش
سلطة النقد الفلسطينية