



## نظام خدمات الاستضافة في الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة

### الفهرس

2	الفصل الأول: تعاريف ومصطلحات
3	الفصل الثاني: أحكام عامة
4	الفصل الثالث: التزامات الزبون
5	الفصل الرابع: التزامات الهيئة
5	الفصل الخامس: خدمات الاستضافة
5	- الاستضافة المشتركة
7	- الاستضافة المستقلة الافتراضية
9	- استضافة اسم نطاق
9	- الاستضافة المكانية
11	الفصل السادس: تجديد الاستضافة
11	الفصل السابع: تعديل الاستضافة
12	الفصل الثامن: الإيقاف المؤقت للاستضافة
12	الفصل التاسع: إلغاء الاستضافة
13	الفصل العاشر: الأجور

### الفصل الأول: تعاريف ومصطلحات



**المادة (1)-** نظام خدمات الاستضافة: مجموعة القواعد والأسس الناظمة لتقديم خدمة الاستضافة للجهات العامة والخاصة.

**المادة (2)-** يقصد بالتعابير والمصطلحات المدرجة أدناه المعنى المبين بجانب اسم كل منها:

**القانون:** قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة رقم 4/ لعام 2009 م.

**الهيئة:** الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة، المحدثة بموجب القانون.

**مجلس الإدارة:** مجلس إدارة الهيئة.

**المركز:** مركز الخدمات المعلوماتية في الهيئة.

**مركز المعطيات الوطني:** مركز وطني مزود بالتجهيزات والبرمجيات ومزودات الطاقة وشبكة الاتصالات والحمايات

اللازمة لتقديم خدمات الاستضافة المختلفة بجودة عالية.

**الزبون:** جهة عامة أو خاصة أو أفراد مستفيد من خدمات المركز.

**اسم النطاق العلوي السوري (اسم النطاق):** اسم النطاق العلوي الوطني للجمهورية العربية السورية، ويشمل:

- النطاق العلوي السوري بالأحرف اللاتينية وهو (. SY )

- النطاق العلوي السوري بالأحرف العربية وهو (. سورية)

**الاستضافة المشتركة:** خدمة استضافة المواقع الإلكترونية بشكل تشاركي للزبائن على نفس المخدم ويعطى كل زبون

سماحيات الوصول إلى موقعه وملفاته فقط.

**الاستضافة المستقلة الافتراضية:** خدمة استضافة المواقع الإلكترونية والخدمات بشكل مستقل في بيئة افتراضية

بحيث يعطى كل زبون مخدمًا افتراضياً خاصاً.

**استضافة اسم نطاق:** خدمة ربط اسم النطاق العلوي السوري الخاص بالزبون مع عنوان حقيقي ثابت أو أكثر

تابع له.

**الاستضافة المكانية:** خدمة تقديم استضافة فيزيائية للتجهيزات المتعلقة بالزبون في مركز المعطيات الوطني.

## الفصل الثاني: أحكام عامة



- المادة (3)-** يضمن الزبون صحة ودقة المعلومات المقدمة من قبله للهيئة ولا يقع على عاتق الهيئة مهمة التأكد من صحتها.
- المادة (4)-** يلتزم الزبون بإبلاغ الهيئة بأية تغييرات قد تطرأ على المعلومات الخاصة بالاستضافة والمدرجة في استمارة الاستضافة.
- المادة (5)-** تُعدّ الاستضافة نافذة المفعول اعتباراً من تاريخ تنفيذ الطلب على الاستمارة.
- المادة (6)-** يُعتبر الزبون ملزماً بكل ما ورد في عقد خدمة الاستضافة المكانية من بنود وأحكام بمجرد توقيعه للعقد.
- المادة (7)-** يحتفظ المركز بالنسخ الاحتياطية وفق سياسة النسخ الاحتياطي في المركز للاستضافة المشتركة والمستقلة الافتراضية فقط.
- المادة (8)-** يقدم المركز الدعم الفني للزبائن حسب نوع الاستضافة عبر قنوات الاتصال المعتمدة بالهيئة (بالبريد الرسمي أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو الاتصال الهاتفي المباشر).
- المادة (9)-** يقدم المركز خدمة نقل بيانات الموقع الإلكتروني أو الخدمات للاستضافة المشتركة والمستقلة الافتراضية (بناء على طلب الزبون) ويتضمن ذلك نقل الملفات وقواعد البيانات إلى مخدّمات الاستضافة في الهيئة.
- المادة (10)-** يتم تسديد الأجور المترتبة لقاء الخدمات، في حساب الهيئة لدى المصرف التجاري السوري.
- المادة (11)-** يجوز للهيئة تقديم عروض أسعار لخدمات الاستضافة وفق مقتضيات العمل بموافقة مجلس الإدارة.

### الفصل الثالث: التزامات الزبون

- المادة (12)-** الاطلاع والالتزام بكل ما هو وارد في نظام خدمات الاستضافة الخاص بالمركز والمواد الواردة ضمنه.
- المادة (13)-** التقيد فيما يخص المحتوى الرقمي بكل ما ورد في قوانين الجمهورية العربية السورية ذات الصلة، لاسيما قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية، وقانون الإعلام، وقانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة وقانون المعاملات الإلكترونية.



**المادة(14)-** عدم استغلال الصلاحيات المعطاة له، والتي تمكنه من الوصول إلى الخدمة، لأغراض أخرى غير مسموح بها كمحاولة الدخول إلى شبكة الهيئة أو الحصول على معلومات غير مرخص له بالوصول إليها، أو مهاجمة مخدمات أو مواقع أخرى.

**المادة(15)-** تحمّل كامل المسؤولية القانونية وما يترتب عليها من التزامات مالية وأضرار مادية ومعنوية والتي يمكن أن يتسبب بها للغير أو للهيئة، ولا يتحمل المركز أية مسؤولية نتيجة ذلك.

**المادة(16)-** الالتزام بسياسة أمن المعلومات الخاصة بمركز المعطيات الوطني والالتزام بالإجراءات المعتمدة في مركز الخدمات المعلوماتية والخاصة بدخول الأشخاص إلى مركز المعطيات الوطني.

**المادة(17)-** تقديم معلومات كاملة عن التجهيزات الخاصة به.

**المادة(18)-** عدم تقديم خدمات أو تشغيل برامج تؤدي إلى توقف مخدمات المركز أو خفض أدائها وفق المحددات التالية:

1. وجود برامج خبيثة أو فيروسات أو بريد واغل في المساحة التخزينية المخصصة للاستضافة والتي يمكن أن تؤدي إلى إضعاف مخدمات الاستضافة أمنياً وتعريضها لأنواع الاختراق.
2. زيادة المساحة التخزينية المشغولة لملفات الزبون عن المساحة التخزينية المخصصة له في الباقة.
3. زيادة استهلاك الزبون لعرض الحزمة ضمن الحزمة التشاركية المخصصة للخدمة الاستضافة بشكل يؤدي الى خفض أداء خدمة الاستضافة بشكل كلي.

**المادة(19)-** الإبلاغ عن أية مشاكل بالخدمات المقدمة من خلال قنوات تقديم الدعم الفني المعتمدة في الهيئة.

## الفصل الرابع: التزامات الهيئة

**المادة(20)-** المحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالزبون.

**المادة(21)-** اعتبار جميع المعلومات والبيانات المستضافة ملك للزبون، ولا يحق للمركز استخدامها بدون إذنه.

**المادة(22)-** تقديم الدعم الفني للزبون وفق الإجراءات المعتمدة في المركز وحسب خدمة الاستضافة المقدمة.

**المادة(23)-** إجراء النسخ الاحتياطي للخدمات المطلوب النسخ الاحتياطي لها وفق خطة النسخ الاحتياطي الخاصة بالمركز.

**المادة(24)-** ضمان استمرارية الخدمة وإبلاغ الزبون عن أي ظروف طارئة على الخدمة والوقت المطلوب لمعالجتها.



## الفصل الخامس: خدمات الاستضافة

### المادة (25) – الاستضافة المشتركة:

أولاً- تقدم هذه الاستضافة ضمن عدة باقات (باقة التوفير، الباقة الاقتصادية، باقة الأعمال، الباقة الاحترافية، الباقة الذهبية، الباقة الماسية، الباقة المميزة) كما هو وارد الجدول التالي:

الباقة	سعة التخزين (MB)	حجم التراسل الشهري (GB/mo) (nth)	حسابات البريد الإلكتروني	Anti Virus	Anti spam	جدار ناري لحماية المواقع WAF	النطاقات الفرعية
باقة التوفير	50	5	25	✓	✓	✓	0
الباقة الاقتصادية	100	غير محدد	25	✓	✓	✓	1
باقة الأعمال	300	غير محدد	50	✓	✓	✓	2
الباقة الاحترافية	600	غير محدد	100	✓	✓	✓	10
الباقة الذهبية	1500	غير محدد	300	✓	✓	✓	30
الباقة الماسية	5000	غير محدد	غير محدد	✓	✓	✓	50
الباقة المميزة	10000	غير محدد	غير محدد	✓	✓	✓	60
باقة البريد الإلكتروني الأولى	2000	غير محدد	غير محدد	✓	✓	-	-
باقة البريد الإلكتروني الثانية	5000	غير محدد	غير محدد	-	✓	-	-
باقة البريد الإلكتروني الثالثة	10000	غير محدد	غير محدد	-	✓	-	-

### ❖ ملاحظة: مواصفات إضافية لباقة التوفير:

1. قابلة للترقية وغير قابلة للتوسع.
2. بدون قاعدة بيانات.
3. بدون خدمات إضافية.

### ثانياً- الوثائق المطلوبة:

1. استمارة استضافة مشتركة موقعة ومختومة وفق النموذج المعتمد.



2. صورة هوية في حالة الأفراد.
3. سجل تجاري في حال الشركات أو ترخيص أو إشهار في حال الجهات الأهلية أو النقابية.
4. إشعار تسديد أجور الاستضافة وفق ملحق الأجور رقم 1.

#### ثالثاً- إجراءات تقديم الاستضافة المشتركة:

1. تقديم الوثائق المطلوبة ورقياً إلى عنوان الهيئة المعتمد، أو من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة أو عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالمركز، أو عن طريق الفاكس.
2. يقوم المركز بحجز الاستضافة لمدة شهر (في حال إرسال الأوراق المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس) ريثما يتم استلام الأوراق الأصلية المرسلة للهيئة لتثبيت الحجز.
3. يتم إرسال كافة المعلومات الخاصة بالاستضافة ولوحة التحكم إلى الزبون عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالمسؤول الفني فقط والمعلن على الموقع.
4. تقوم الهيئة بإرسال ملفات إلى الزبون تحتوي كيفية التعامل مع لوحة التحكم ونقل الملفات وإدارة البريد الإلكتروني.
5. في حال طلب الزبون خدمة نقل بيانات الموقع الإلكتروني إلى مخدمات الهيئة يجب أن يقدم الزبون لمركز
6. الخدمات كافة بيانات الموقع المراد نقله عن طريق وحدة تخزين خارجية.

#### المادة (26)- الاستضافة المستقلة الافتراضية:

أولاً- تقدم هذه الاستضافة ضمن ثلاث باقات رئيسية (الأعمال، الاحترافية، الذهبية).

الباقة الذهبية	الباقة الاحترافية	باقة الأعمال	
80	50	30	سعة التخزين (GB)
3	2	1	المعالج (core)



2000	1500	512	الذاكرة (MB)RAM
غير محدود	غير محدود	غير محدود	حجم التراسل الشهري (GB/month)
ذاتي	ذاتي	ذاتي	إدارة المستخدم
نعم	نعم	نعم	الدخول كمدبر نظام
✓	✓	✓	شبكة افتراضية معزولة VLAN
ويندوز/لينوكس	ويندوز/لينوكس	ويندوز/لينوكس	نظام التشغيل

1. يقدم المركز إمكانية لترقية تجهيزات المستخدم الافتراضي المخصص للزبون وفق ما هو وارد في ملحق الأجرور رقم 1.
2. يقدم المركز خدمات إضافية (مأجورة) إلى جانب باقة الاستضافة المطلوبة بناءً على طلب الزبون وفق ما هو وارد في ملحق الأجرور رقم 1.
3. يقوم المركز بحجز مخدم افتراضي خاص بالزبون مع موارده وتنصيب نظام التشغيل، وتتاح إمكانية الإدارة عن بعد للزبون.
4. يقدم المركز إمكانية تركيب نظام تشغيل و/أو لوحة تحكم مرخصة على مخدم الزبون بناءً على طلبه وفق ما هو وارد في ملحق الأجرور رقم 1.

#### ثانياً- الوثائق المطلوبة:

1. استمارة استضافة مستقلة افتراضية موقعة ومختومة وفق النموذج المعتمد.
2. صورة هوية في حالة الأفراد.



3. سجل تجاري في حال الشركات أو ترخيص أو إشهار في حال الجهات الأهلية أو النقابية.
4. إشعار تسديد أجور الاستضافة وفق ملحق الأجور رقم 1.

### ثالثاً- إجراءات تقديم الاستضافة المستقلة الافتراضية:

1. تقديم الوثائق المطلوبة ورقياً إلى عنوان الهيئة المعتمد، أو من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة أو عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالمركز، أو عن طريق الفاكس.
2. يقوم فني المركز بحجز الاستضافة لمدة شهر (في حال إرسال الأوراق المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس) ريثما يتم استلام الأوراق الأصلية المرسلة للهيئة لتثبيت الحجز.
3. يتم إرسال كافة المعلومات الخاصة بالاستضافة إلى الزبون عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالمسؤول الفني فقط، بالإضافة إلى معلومات لوحة التحكم الخاصة بإعداد البريد الإلكتروني في حال طلب الزبون.
4. في حال طلب خدمة نقل بيانات الموقع الإلكتروني إن وجد إلى محركات البحث يجب أن يقدم الزبون للمركز كافة بيانات الموقع المراد نقله عن طريق وحدة تخزين خارجية.

### المادة (27)- استضافة اسم نطاق:

#### أولاً- الوثائق المطلوبة:

1. استمارة استضافة اسم نطاق موقعة ومختومة وفق النموذج المعتمد.
2. صورة هوية في حالة الأفراد.
3. سجل تجاري في حال الشركات أو ترخيص أو إشهار في حال الجهات الأهلية أو النقابية.
4. إشعار تسديد أجور الاستضافة وفق ملحق الأجور رقم 1.

#### ثانياً- إجراءات تقديم خدمة استضافة اسم نطاق:

1. تقديم الوثائق المطلوبة ورقياً إلى عنوان الهيئة المعتمد، أو من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة أو من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة أو عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالمركز، أو بالفاكس.
2. يقوم فني المركز بحجز الاستضافة لمدة شهر (في حال إرسال الأوراق المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس) ريثما يتم استلام الأوراق الأصلية المرسلة للهيئة لتثبيت الحجز.
3. يتم إرسال كافة المعلومات الخاصة بالاستضافة ولوحة التحكم إلى الزبون عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالمسؤول الفني فقط.





## المادة(28) – الاستضافة المكانية

أولاً- يتم تقديم استضافة فيزيائية للتجهيزات المتعلقة بالزبون مع تأمين كافة الشروط اللازمة للاستضافة المكانية من قبل المركز وفق الأنواع التالية:

أ. استضافة فيزيائية لتجهيزة 1U: يتم تقديم مكان للتجهيزة ضمن الخزائن الخاصة في مركز المعطيات الوطني ويمكن تقديم هذه الخدمة وفق قواعد عمل الهيئة على نمطين رئيسيين حسب رغبة الزبون:

- عن طريق ال Firewall الخاص بالهيئة.
- خارج ال Firewall الخاص بالهيئة.

ب. استضافة الخزانة المقدمة من قبل الزبون: يتم تقديم خزانة من قبل الزبون مع تأمين كافة الشروط اللازمة للاستضافة المكانية من قبل المركز.

### ❖ يقع على عاتق المركز تأمين ما يلي للزبون:

1. تأمين البيئة التشغيلية المناسبة لاستمرار عمل التجهيزات المستضافة.
2. خدمات نقل البيانات: خدمة الاتصال التشاركية وفق السعة المعتمدة من قبل المركز لذلك، وفي حال رغبة الزبون بتحديد سعة خاصة به يتم منحه ذلك واستيفاء الأجر المترتبة وفق ملحق الأجر رقم 1.
3. حجز عنوان حقيقي ثابت STATIC IP وفق رغبة الزبون ويتم استيفاء الأجر وفق ملحق الأجر رقم 1.
4. يتم تحديد شبكة افتراضية معزولة Vlan خاصة للتجهيزات المستضافة.
5. تقديم الدعم الفني وفق الإجراءات المعتمدة في المركز.

### ثانياً – الوثائق المطلوبة:

1. استمارة استضافة مكانية موقعة من قبل الهيئة والزبون ومختومة وفق النموذج المعتمد.
2. صورة هوية في حالة الأفراد.
3. سجل تجاري في حال الشركات أو ترخيص أو إشهار في حال الجهات الأهلية أو النقابية.
4. إشعار تسديد أجرة الاستضافة وفق ملحق الأجر رقم 1.



5. عقد خدمة الاستضافة المكانية وفق النموذج المعتمد.

6. استمارة إدخال تجهيزات وفق النموذج المعتمد.

### ثالثاً- إجراءات تقديم الاستضافة المكانية:

1. تقديم الوثائق المطلوبة (من 1 إلى 3) ورقياً إلى عنوان الهيئة المعتمد.
2. في حال وجود الإمكانية الفنية وموافقة الهيئة على التجهيزات يتم مطالبة الزبون بما يلي:
  - a. إشعار تسديد أجور الاستضافة.
  - b. استمارة إدخال التجهيزات.
  - c. توقيع عقد خدمة الاستضافة على نسختين.

### الفصل السادس: تجديد الاستضافة

- المادة (29)- تسدد أجور التجديد قبل انتهاء مدة الخدمة، ولا تعدّ الهيئة مسؤولة عن أي ضرر أو خسارة تنتج عن إيقاف خدمة الاستضافة أو عدم تجديدها في حال لم يتم الزبون بدفع الأجور المترتبة عليه.
- المادة (30)- في حال جهات القطاع العام، تقوم الهيئة بإرسال مطالبة مالية قبل شهر من تاريخ استحقاق التجديد.
- المادة (31)- يتم تجديد الاستضافة سنوياً بعد استلام إشعار تسديد الأجور.

### الفصل السابع: تعديل الاستضافة

- المادة (32)- يمكن للزبون طلب تعديل نوع الاستضافة الحالية، على أن يدفع الزبون الفرق في الأجر في حال كانت أجور الاستضافة الجديدة أعلى من أجور الاستضافة الحالية، وتحسب كما يلي:

$$\text{الفرق في الأجر} = \frac{\text{الأجر السنوي للاستضافة المطلوبة} - \text{الأجر السنوي للاستضافة الحالية}}{\text{عدد الأشهر المتبقية}}$$

12

وتبقى مدة الاستضافة كما هي، على أن يقدم الزبون كافة الوثائق المطلوبة.

- المادة (33)- يمكن للزبون طلب تعديل باقة الاستضافة (المشتركة أو الافتراضية) الحالية إلى باقة أعلى (وفق كتاب رسمي من الزبون)، على أن يدفع الزبون الفرق في الأجر، وتبقى مدة الاستضافة كما هي.



- المادة(34)-** يمكن للزبون طلب تعديل باقة الاستضافة الحالية إلى باقة أدنى (وفق كتاب رسمي من الزبون)، ولا يسترد الزبون الفرق في الأجر، وتبقى مدة الاستضافة كما هي.
- المادة(35)-** يمكن تعديل مواصفات (خدمات، تجهيزات) الاستضافة وفق رغبة الزبون وعلى أن يتم استيفاء الأجر وفق ملحق الأجر رقم 1، ولا يسترد الزبون الفرق في الأجر في حال التعديل إلى مواصفات أقل.

### الفصل الثامن: الإيقاف المؤقت للاستضافة

**المادة(36)-** يقوم المركز بإيقاف مؤقت لاستضافة الزبون في الحالات التالية:

- أ- عدم تسديد أجر تجديد الاستضافة.
- ب- عدم استلام الوثائق الأصلية خلال شهر من تاريخ حجز الاستضافة.
- ت- مخالفة شروط الخدمة.

### الفصل التاسع: إلغاء الاستضافة

- المادة(37)-** يحق للزبون طلب إنهاء الخدمة دون استرداد الأجر المقابلة للمدة المتبقية من مدة الاستضافة.
- المادة(38)-** في حال عدم دفع أجر التجديد: يتم إيقاف الاستضافة مؤقتاً لمدة ثلاثة أشهر ومن ثم يتم إلغاء الاستضافة ولا يحق للزبون المطالبة بأية نسخة احتياطية للبيانات الخاصة بالاستضافة.
- المادة(39)-** في حال عدم استلام الأوراق الأصلية: يتم التفعيل لمدة شهر وإيقاف الاستضافة مؤقتاً لمدة ستة أشهر ومن ثم يتم إلغاء الاستضافة ولا يحق للزبون المطالبة بأية نسخة احتياطية للبيانات الخاصة بالاستضافة.
- المادة(40)-** عند مخالفة الزبون لشروط الخدمة: يعطى الزبون مهلة محددة لإزالة المخالفة ويعاد تفعيل الخدمة في حال إزالة المخالفة.
- أما في حال عدم إزالة المخالفة: يتم إنهاء الخدمة ولا يحق للزبون استرداد الأجر المقابلة للمدة المتبقية من مدة الاستضافة.
- المادة(41)-** عند إيقاف تقديم خدمات الاستضافة من قبل الهيئة: يتم إلغاء خدمة الاستضافة وذلك بعد انقضاء شهرين من تاريخ إخطار الزبون بذلك، ويحق للزبون استرجاع الأجر المقابلة للمدة المتبقية من مدة الاستضافة المدفوعة مسبقاً.



## الفصل العاشر: الأجر

- المادة(42)- تستوفى أجر خدمة الاستضافة وفق الأجر المعتمدة في الهيئة.
- المادة(43)- يحق للهيئة تعديل أجر خدمة الاستضافة، وتُطبّق الأجر الجديدة للخدمة عند أول تجديد أو طلب تعديل للاستضافة الحالية من قبل الزبون.
- المادة(44)- تعتمد الهيئة نظام الدفع المسبق لكافة الأجر المتعلقة بخدمة الاستضافة.
- المادة(45)- تستثنى جهات القطاع العام من أحكام المادة 44 في هذه الوثيقة، حيث تقوم الهيئة بإرسال مطالبة مالية بعد حجز الاستضافة لهذه الجهات على أن يتم استلام إشعار الدفع خلال شهر من تاريخ الحجز.
- المادة(46)- يمكن للزبون تسديد أجر الاستضافة المكانية كل ستة أشهر على أن يذكر ذلك ضمن عقد الاستضافة المكانية.