



نشرة الكترونية توعوية رقم (٢)
مدونة وقواعد السلوك الخاصة
بتكنولوجيا المعلومات

صادرة عن اللجنة التنفيذية للجنة تكنولوجيا المعلومات
الاتحاد الاردني لشركات التأمين، تموز ٢٠٢١
دائرة الدراسات والتدريب

تقديم

تُعرف المعايير بمعناها الواسع بأنها القواعد الكلية التي تنظم الأشياء وتضع الحدود المناسبة لها وفقاً لرؤية المجتمع وتوافقه معها، فهي ذات أهمية بالغة تبعاً لما لها من دور كبير في ضبط مختلف الأنشطة اليومية لشؤون حياتنا والأساس الرصين لتنفيذ هذه المعايير الاخلاقية لأداء العمل السليم خاصة في عالم الرقمية الذي يحتوي على معلومات هائلة قد يساء استخدامها من البعض، وبغض النظر عن نشاط المنظمة، لذلك تأتي أهمية تطبيق المعايير الاخلاقية في بيئة الأعمال عامة وخاصة في القطاعات الحيوية ذات الخدمات المتعددة

والتي يرافقها تدفق كبير من المعلومات حولت إلكترونياً، من هنا أدى هذا الزخم الكبير إلى وجود ضرورة ملحة لتطبيق قواعد السلوك الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في ظل التوجهات العالمية كنوع من الارتقاء المهني للمؤسسات نتيجة توفر البيانات الخاصة والعامة للأفراد، بالإضافة إلى التطور الحاصل في المفاهيم التنظيمية التي جعلت من هذه المعايير والقواعد معياراً عالمياً تسعى إلى تطبيقها الشركات الرائدة في بيئة الأعمال. ولذلك من الأهمية بمكان النظر بدقة في هذه التوجهات والتي تُعد غايات بحد ذاتها فهي بمثابة معايير استخدام مثلى لتقنيات تكنولوجيا المعلومات في المنظمة بشكل آمن وصحيح وواضح قابل للتطبيق من عدمه، وتحدد الآثار السلبية الضارة الناتجة عن الاستخدام المستمر للتكنولوجيا عند اساءة الاستخدام، بما في ذلك الاستخدام للعمل أو الأغراض الشخصية والاختراقات المحظورة.

ويكمن الهدف الرئيس من مدونة السلوكيات هذه في تطبيق معايير السلوك المتوقعة من العاملين في الشركة، أخذه بعين الاعتبار أن ذلك الطرح لا يسعى إلى انشاء لائحة مفصلة وشاملة لما يتوجب عمله في كل جانب من تعاملاتك مع تكنولوجيا المعلومات أو العمل، واستبداله بالقواعد العامة لمعايير السلوك المطلوبة عند استخدام تكنولوجيا المعلومات، وعملياً فإن تقرير الإتجاه الصحيح للعمل يتضمن عادة مراعاة الأولويات والمسؤوليات حسب درجة أهميتها وتأثيرها.

وتضع القواعد إلزاماً على الجميع تحمل مسؤولية سلوكهم وتصرفاتهم الأخلاقية والتعامل مع التكنولوجيا والأنظمة الأساسية والمنصات المرتبطة بها بطريقة تهيئ بيئة عمل آمنة ومنتجة وحيث ستتطرق هذه النشرة التوعوية إلى عدة بنود رئيسية كما يلي :



التطبيقات:

تطبق هذه المدونة على جميع الأجهزة المستخدمة تحت مظلة تكنولوجيا المعلومات على سبيل المثال لا الحصر من أجهزة كمبيوتر، والهواتف بجميع أنواعها والمعدات وتوابعها بما في ذلك التطبيقات التابعة لها من أقراص مدمجة وشبكات الانترنت الداخلية والخارجية منها والرسائل الالكترونية والرسائل الصوتية ووسائل الاتصال الشخصية مثل الأجهزة الخلوية الذكية وكذلك مستخدمي هذه الأجهزة والمعدات والتطبيقات داخل المنظمة أم خارجها (المتعهدين الخارجيين) أو من تحدده الادارة.

-عواقب خرق المدونة:

تشمل عواقب عدم الالتزام بتطبيق المدونة عواقب وخيمة منها على سبيل المثال لا الحصر تسريح الموظف أو فسخ عقد مع أي جهة خارجية أو تطبيق اجراءات تأديبية مناسبة في حينها، والتي تصل الى حجب الخدمة عن مسيء الاستخدام أو تغيير الوصول.

الفيروسات:

جميع الملفات الواردة يجب اخضاعها الى برامج رصد ومراقبة عن طريق برامج المسح الضوئي المثبتة مسبقاً على الخادم الرئيس وكذلك على جميع الأجهزة قبل أن يتم التعامل معها وفي حال استقبال أي ملف من جهة غير معلومة يجب الاتصال بدائرة تكنولوجيا المعلومات للتعامل معها حسب الأصول وتحت طائلة المسؤولية القانونية.



- القيام أو المساهمة بأي نشاط باستخدام هوية مجهولة أو مضللة.
- الانخراط في أي نشاط غير قانوني أو غير لائق آخر.
- تقديم الخدمات أو إنتاج المواد لتحقيق مكاسب تجارية شخصية.
- الوصول إلى مواقع الشبكات الاجتماعية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الفيسبوك، تويتر، ماي سبيس، ولينكد إن إلا إذا كنت قد أذن لك على وجه التحديد للقيام بذلك من قبل المدير.



تحميل البرامج

البرامج (المرخصة أو البرامج المشتركة أو المجانية أو التقييم أو غير ذلك) بما في ذلك ملفات النظام أو التطبيق أو البيانات التي يمكن تنزيلها فقط باستخدام الإجراءات المعتمدة من قبل المشرف المعين أو المدير.

تسجيل الدخول والمراقبة

- الشركة تخاطر بأنها ستقوم بالمراقبة المستمرة والمتقطعة لاستخدامك نظام الشركة بما في ذلك رسائل البريد الإلكتروني والإنترنت والملفات (بما في ذلك الملفات المخزنة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك).
- يتم إجراء المراقبة بكل الوسائل المتاحة للشركة والتي قد تشمل:
- الوصول إلى حساب البريد الإلكتروني للمستخدم أو رسائل البريد الإلكتروني الخاصة به.
- الوصول إلى الملفات.
- الوصول إلى الكمبيوتر المستخدم للعمل، وأجهزة التخزين أو أجهزة الاتصالات.
- الوصول إلى سجلات استخدام الإنترنت من قبلك (بما في ذلك المواقع والصفحات التي تمت زيارتها، الملفات التي تم تنزيلها، الفيديو والملفات الصوتية والوصول إليها).
- ادخال البيانات واستخدام برامج المراقبة والتسجيل.

الصلاحيات:

- صلاحيات بيئة الأعمال:

ما يخص الأعمال المنوطة بالشركة يجب استخدام أنظمة وأجهزة المنظمة لأداء المهام ومتطلبات سير العمل باحترافية فائقة وبما يتلائم مع الأنظمة والقوانين المتبعة.

- الاستخدامات الشخصية وغيرها.

يجوز للشركة، وفقاً لتقديرها السماح باستخدام أنظمة الشركة لأغراض أخرى بما في ذلك الأغراض الشخصية طالما أن ذلك لا يشكل:

- مخالفة أجزاء أخرى من هذه المعايير والقواعد في هذه المدونة أو سياسة الشركة.
- التأثير سلباً على أداء واجبات العمل.
- ما يخص الأعمال الموكلة للأفراد ضمن الأطر القانونية وسياسات حسن الاستخدام لتجنب الآثار السلبية على أداء واجبات العمل.
- إن الاستخدام المفرط وغير المبرر للهاتف والبريد الإلكتروني والإنترنت والأنظمة لأسباب شخصية قد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية والتي قد تشمل ولا تقتصر على الحد أو الحجب للوصول إلى أنظمة الشركة أو إنهاء عقد التوظيف أو المقابلة مع المنظمة.

الاستخدامات المحظورة

يجب ألا تستخدم أنظمة الشركة من أجل :

- إرسال أو تلقي مواد تعتبر أو قد تفسر على أنها مهينة أو تشهيرية.
- التهديد، التشهير، العنصرية.
- الاستخدام الشخصي المفرط.
- إرسال أو تلقي المواد التي تضايق أو تشجع الكراهية أو التمييز على أي أساس غير قانوني.
- التحيز ضد أي شخص.
- الإضرار بسمعة الشركة أو التسبب في إحراج للشركة وإرسال إي بيانات سرية أو معلومات تضر بالشركة.
- البريد المزعم أو البريد الجماعي أو إرسال أو تلقي سلسلة البريد.
- انتهاك حقوق الطبع والنشر أو حقوق الملكية الفكرية الأخرى لشخص آخر.
- الألعاب والمقامرة.



● التعامل مع رسائل البريد الإلكتروني

ج. التعليقات غير المناسبة في مكان العمل ستكون غير ملائمة أيضا عند إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني، مثل المذكورة أعلاه، يمكن بسهولة أن يساء فهم رسائل البريد الإلكتروني، وبناء على ذلك، الكلمات والوثائق المرفقة يجب أن يتم اختيارها بعناية والتعبير عنها بطريقة واضحة ومهنية.

● إخلاء المسؤولية

في ضوء هذه المشكلات، يجب التأكد من أن كافة رسائل البريد الإلكتروني التي يتم إرسالها من عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك تحتوي على رسالة إخلاء المسؤولية القياسية للشركة.

● الغياب

إذا كنت من المحتمل أن تكون غائبا عن العمل لأي فترة طويلة من الزمن، يجب عليك اتخاذ الترتيبات اللازمة لتكون رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بك في متناول الشركة أو التأكد من أن «خارج المكتب للرد الإلكتروني» قد تم تعيينه تلقائيا.

● الملكية الفكرية

عند توزيع المعلومات على أنظمة الشركة أو على أطراف ثالثة خارج الشركة، يجب عليك التأكد من أن لك وللشركة الحق في القيام بذلك وأنت لا تنتهك حقوق الملكية لأي طرف ثالث.

وينطبق هذا بنفس الطريقة عند نسخ المعلومات أو تنزيل البرامج على وجه الخصوص، قد ينطبق قانون حقوق الطبع والنشر على المعلومات التي تنوي توزيعها أو نسخها، ويجب أن ينطبق دائما على أن يلاحظ مواد حقوق الطبع والنشر لأطراف ثالثة (على سبيل المثال، البرمجيات، ملفات قاعدة البيانات، الوثائق، الرسوم المتحركة والمقالات



وملفات الرسومات والمعلومات التي تم تنزيلها) يجب ألا يتم توزيعها عن طريق البريد الإلكتروني دون إذن محدد للقيام بذلك. قد تكون هذه المواد يمكن استخدامها ونسخها بطريقة محدودة للأغراض البحثية أو التعليمية إذا لم تكن متأكدا مما إذا كان مسموح لك بتوزيع أو نسخ معلومات معينة، فيجب عليك الاتصال بالمدير.



● ممتلكات الشركة

الشركة هي مالك حقوق الطبع والنشر على جميع رسائل البريد الإلكتروني التي أنشأها موظفوها كجزء من عملية توظيفهم.

● رسائل البريد

● الإلكتروني غير الملائمة

- بالتأكيد أنت و/ أو الشركة مسؤولين عما تقوله أو تكتبه في رسائل البريد الإلكتروني.

- قد يكون البريد الإلكتروني الذي قد يبدو غير ضار لك مسيئا للغاية لشخص آخر.

-إذا تلقيت بريداً إلكترونياً تعتقد أنه قد يكون غير مناسب، فأحذفه فوراً ولا تقم بإعادة توجيهه إلى أي شخص آخر.

● السرية والأمن

عند إرسال بريد إلكتروني من الشركة إلى خدمة الشبكة المستندة إلى الخادم الرئيس للخدمات السحابية ثم إلى الإنترنت، قد تصبح رسالة البريد الإلكتروني معلومات عامة. يجب تشفير رسائل البريد الإلكتروني التي تحتوي على معلومات حساسة قبل الإرسال، ولا ينبغي إرسال العناصر ذات الطبيعة السرية أو الحساسة للغاية عبر البريد الإلكتروني، حتى مع التشفير في بعض الأحيان، قد يتم استخدام البريد الإلكتروني ليتوافق مع المستلمين غير المعروفين أو الذين لا يمكن التعرف عليهم. يجب التأكد من أنك قادر على تحديد المستلم المقصود ويجب الانتباه عند إرسال أو الرد على رسائل البريد الإلكتروني هذه.

وهناك أيضاً خطر الإسناد الخاطئ للبريد الإلكتروني، البرامج متاحة على نطاق واسع والتي من خلالها رسائل البريد الإلكتروني قد يتم تحريرها أو «التلاعب بها» لتعكس رسالة خاطئة أو اسم المرسل، لذلك قد يكون المستلم غير مدرك أنه أو هي على اتصال مع المحتال. وبناء على ذلك، يجب الحفاظ على درجة حذر معقولة فيما يتعلق بهوية المرسل بوسائل أخرى إذا كان لديك شكوك أو مخاوف.

قد يتم الإجتزاء للبريد الإلكتروني أو إعادة تجميعه أو تأخيره أو إرساله إلى العنوان الخاطئ أو عدم الوصول إليه على الإطلاق، إذا كان البريد الإلكتروني الصادر مهم أو عاجل، يجب التحقق من أن المستلم قد تلقى البريد الإلكتروني بالكامل.

● تمثيل الشركة

عند إرسال رسائل البريد الإلكتروني لأغراض الشركة، يجب التأكد من:

- أ. أية بيانات تقدم هي تلك الخاصة بالشركة.
- ب. طريقة التعبير المستخدمة في البريد الإلكتروني تتفق مع الغرض التجاري ذي الصلة.

الخاتمة

نوهت هذه النشرة التوعوية إلى القواعد والمعايير السلوكية في بيئة الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات نظراً لما تحتويه من بيانات ومعلومات خاصة بالعملاء والشركة، تحتاج أن تخضع لتطبيق معايير وقواعد سلوكية تؤكد في مجملها على أهمية استخدام المعلومات أيضاً كانت سواء شخصية تتعلق ببيانات العملاء أو تتعلق بأنظمة الشركة وفقاً لأغراض مشروعة فقط، ودون انتهاك حقوق العملاء أو الشركة، وذلك وفقاً لدرجة حساسية البيانات والمعلومات في دوائر تكنولوجيا

المعلومات في أقسام الموافقات الطبية والتي تشكل خصوصية وسرية للعملاء كمثال، وغيرها من البيانات التي قد لا يرغب العميل بإطلاع أحد من غير المعنيين عليها، وكذلك أهمية عدم استغلال أنظمة الشركة لأغراض شخصية أو توظيف امكانياتها لذلك، حيث أن هذا يتطلب اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتطبيق القواعد السلوكية وتتبع سيرها لمنع إعادة نشر البيانات أو جمعها بشكل غير مصرح بها، وحمايتها من الوصول غير المصرح به من غير المخولين وفقاً للقواعد السلوكية والمعايير الأخلاقية المطبقة في الشركة.

ومما سبق، على المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات وضع سياسات وإجراءات شفافة تسمح للأفراد بفهم البيانات التي يتم جمعها وكيفية استخدامها في مجال التطبيقات، والحماية، والاختراق، وضبط الصلاحيات، ومنع الاستخدام المحظور لأنظمة الشركة سواء في الجوانب المالية أو المهنية، وتطبيق قواعد هذه المدونة إضافة إلى أهمية عدم استخدام البرامج الخاصة بالشركات لأغراض نسخها، حيث تشير إلى الامتثال في هذه المدونة إلى الغاية التي وضعت من أجلها وهي تطبيق القواعد السلوكية والمعايير الأخلاقية في مجال تكنولوجيا المعلومات كأحد أهم أساسيات ضبط الأنشطة اليومية لاستخدامات التكنولوجيا، بناءً على قواعد أخلاقية سليمة، والتي تعد كأحد أهم التوجهات العالمية في مجال تطبيق المعايير الأخلاقية في بيئة الأعمال وكجزء هام في الارتقاء المهني وسمعة الشركات والمؤسسات الرائدة.



الخصوصية

أثناء القيام بواجباتك كموظف أو مقاول للشركة، قد يكون لديك حق الوصول إليها والتعامل مع المعلومات الشخصية المتعلقة بالآخرين، بما في ذلك زملاء العمل والموردين والمقاولين الآخرين، البريد الإلكتروني لا ينبغي استخدامه للكشف عن المعلومات الشخصية لشخص آخر إلا وفقاً لبيان خصوصية الشركة أو بإذن من قسم الموارد البشرية.

من أجل الامتثال لالتزامات الشركة بموجب قانون الخصوصية، يتم تشجيعك على استخدام النسخة العمياء كخيار عند إرسال رسائل البريد الإلكتروني إلى مستلمين متعددين، وذلك بسبب الكشف عن عناوين البريد الإلكتروني للأشخاص والتي قد تؤثر على خصوصيتهم، بحيث لا يقصد من المصطلحات والسلوك المنصوص عليه في هذه المدونة أن تكون شاملة، كما أنها لا تهدف إلى توقع كل استخدام ممكن لأنظمة الشركة. يتم تشجيعك على التصرف بحذر وبحسب المبادئ الأساسية لهذه المدونة، إذا كنت تشعر بعدم اليقين حول ما يجب القيام به على وجه الخصوص، يجب عليك الاتصال بالمدير والتي يتم فيها تحدد القواعد التي يجب الالتزام بها عند استخدام أنظمة الشركة، هذه المدونة هي موجهة لك من قبل الشركة كموظف أو متعاقد بالشركة ويجب الالتزام بما ورد بها وبحالة عدم الالتزام يجوز للشركة ان تتخذ اجراءات تأديبية، والتي قد تصل إلى إنهاء الخدمة أو العلاقة المشتركة.

• الموافقة على الاستخدام

يشير استخدام أنظمة الشركة إلى الاتفاق على الامتثال لهذه المدونة.