

## مقدمة

مع التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه البشرية حالياً، تغيرت كثير من المفاهيم الاساسية التي كانت تحكم حركة البشر تجاه بعضهم البعض, ولعل مفهوم تطوير الاداء المؤسسي واستخدام التقنيات الالكترونية لوسائل تكنولوجيا المعلومات في التأمين و اعادة التأمين و الاصلاح الاداري والمالي و التنمية البشرية وادارة شؤون الموظفين أحد أكثر هذه المفاهيم والعمليات تأثراً بالتطور الحادث في مجالي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي كثير من الوثائق الدولية يوجد اعتراف قوي بدور هذه التقنيات الجديدة في الاصلاح الاداري والمالي و الاقتصاد والتنمية و الادارة والتعليم والأمن القومي وغير ذلك من المجالات الكبرى ، ففي عصر الأسواق العالمية والمنافسة العالمية تمثل تكنولوجيايات ابداع ومعالجة وادارة واستخدام المعلومات أهمية استراتيجية للولايات المتحدة وتشير الوثيقة إلي أن المعلومات هي شريان الحياة الذي تعتمد عليه القرارات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية .

وتعتبر الغالبية العظمى من المعلومات في الدول الصناعية اليوم معلومات الكترونية فالنص يتكون في معالجات الكلمات ويخزن في ذاكرة أجهزة الحاسب الآلي وينقل عن طريق الشبكات المحلية وخطوط الهاتف والأقمار الصناعية ويسجل علي الطابعات وأجهزة الحاسب الآلي كما يتم النقاط الصور والاصوات بالكاميرات والمساحات والميكروفونات وغيرها من أجهزة الاستشعار وتخزن على شريط أو قرص وتذاع علي الهواء أو خلال كوابل محورية أو ألياف ضوئية وتعرض علي التلفزيون أو شاشات أجهزة الحاسب الآلي أو تسمع من الإذاعة ويتم الحصول علي البيانات والاشارات الصوتية عن طريق الاسلاك النحاسية المزدوجة والالياف الصناعية والأقمار الصناعية أو تبث عبر الهواء, أما الوثائق فإنه يتم طبعتها وتصويرها ضوئياً وارسال صور منها باوساطة وسائل الفيديو الحديثة ومسحها وتخزينها إلكترونيا علي نحو متزايد.

ولنتأمل في السوق المتنامية للخدمات المالية من الأعمال المصرفية والمتاجرة في الأوراق المالية والسلع وخطابات الائتمان وتحويلات العملات وضمانات القروض وقد حدث تغير كبير نتيجة لذلك في كل المجالات من المصارف الى الصناعات والتأمين ، وتستثمر المؤسسات المالية ميزانية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات بمليارات الدولارات.

ولعل شبكة الانترنت أفضل مثال علي التطور الكبير في ثورة المعلومات, التي تشهد دورها نموا هائلا في حجم الإعلان، وإدخال عناوين جديدة وفي عدد المعاملات التجارية التي تجري عن طريقها وهذه المجالات جميعها تتضاعف من الحجم كل اثني عشر أو خمسة عشر شهرا.ولكن الأنترنت ليست سوى مثال ملموس واحد لانفجار المعلومات الرقمية التي تشمل الشبكات القومية والعالمية الاخري وأنظمة الحاسب الآلي والاتصالات السلكية واللاسلكية للشركات والبريد الالكتروني ولوحات الإعلانات للحاسب الآلي، والهواتف المحمولة وآلات الفاكسميلي الرقمية والبريد الصوتي، وكافة الخدمات والفيديو الحديثة . وسوف نتناول البحث في المحاور التالية :

## اولا: وسائل الاتصالات الحديثة

تغير معنى الاتصال القديم في ظل التطورات الحديث حيث اصبح :

### 1- معنى كلمة اتصال:

ماذا يفهم العلماء من كلمة اتصال؟ إن الكتابات في هذا الموضوع كثيرة كثيرة التقاليد والممارسات والاعتقادات، وقد نتج عنها تعريفات ونظريات كثيرة للاتصال. ومن خلال نظرة تحليلية إلى العلاقات ما بين التواصل والمجتمع يمكن تمييز معان ثلاثة للإتصال: الاتصال المباشر والاتصال التقني والاتصال الاجتماعي.

أ-

إن الاتصال هو قبل كل شي ((تجربة انترولوجية)) أساسية . فالتواصل بالغريزة يعني التبادل مع الآخر. وبكل بساطة ليس هناك من حياة فردية وجماعية بدون اتصال. ومن خاصية كل تجربة شخصية، وكل مجتمع أن يحدد لنفسه قواعد الاتصال فيه. فإن كان من المحال وجود رجال بدون مجتمع فلا وجود لمجتمع بدون اتصال. فإن الاتصال هو دائما حقيقة ونموذج ثقافي معا، بحيث أن علماء التاريخ يكشفون تدريجيا عن مختلف نماذج الاتصال الشخصية والجماعية التي توالى عبر التاريخ فلم يكن يوما من اتصال بحد ذاته، فهو دائما مرتبط بنموذج ثقافي، يعني بصورة للأخروقد تبرز في المستقبل وسائل اتصال احدث مما في متناول البشرية في قرننا الحادي والعشرين الحالي .

ب-

الاتصال هو أيضا مجموعة التقنيات التي خرقت خلال قرن، شروط الاتصال المباشر التقليدية لتستبدله بحكم الاتصال عن بعد. أقل ما نقصد بكلمة ""اتصال"" الاتصال المباشر بين اثنين أو أكثر من الناس والاتصال عن بعد عبر وسائط تقنية (التلفون، التلفزيون، الراديو، المعلوماتية، الوسائل الرقمية.....).

ج-

والاتصال أخيرا قد أصبح حاجة اجتماعية عملية بالنسبة للدول النامية، فمنذ أن أصبح النموذج المهيمن هو نموذج الانفتاح ، فإن تقنيات الاتصال تؤدي دورا إيجابيا ضروريا. فيما أن المسائل كلها مفتوحة ومتفاعلة، فالأنظمة التقنية كلها من حواسيب، وشبكات إلكترونية ، وأقمار صناعة ، كلها ضرورة عملية لا علاقة لها بنموذج الاتصال الموحد(الاتصال العالمي))لم يعد له علاقة بأفق الاتصال على مستوى، الافراد والجماعات الصغيرة ومعناه. يبقى أن هناك قاسما مشتركا بين التعريفات الثلاثة لكلمة -الاتصال-: المباشر والتقني والعملي، وهو التفاعل. فالتفاعل هو بحد ذاته ما يعرف عن الاتصال ومن اللحظة التي تتكاثر فيها التفاعلات ، نحصل على المزيد من التواصل وهنا يظهر التعقيد. فالتفاعلات في الاتصال العلمي لا تعني أبدا التفاهم المتبادل. وهنا لا عجب إن رافق سوء تفاهم فظيع إشكالية التواصل في علاقات مع المجتمع.

### 2- ماهي شبكة انترنت ووسائل الميديا الحديثة ؟

هي ببساطة ملايين من نظم الحاسوب وشبكاته المنتشرة حول العالم ، والمتصلة مع بعضها وفقاً لبروتوكول TCP/IP بواسطة خطوط هاتفية ، لتشكل شبكة عملاقة لتبادل المعلومات . ويمكن لأي حاسوب متصل

مع أحد حواسيب الشبكة . وفضلاً عن خدمة الوصول إلى المعلومات ، توفر شبكة انترنت خدمة البريد الالكتروني التي تعتبر من أسرع وسائل الاتصال الحديثة وأكثرها مرونة وأرخصها كلفة .

إنها باختصار الشبكة العالمية INTER national NET work التي تربط الحواسيب المختلفة في الاماكن المتفرقة بلغة مشتركة يطلق عليها بروتوكول IP والتي تستخدم لنقل البيانات . وتحتل انترنت موقع الصدارة بين كل شبكات المعلومات العامة لأسباب كثيرة أهمها : هو أن هذه الشبكة ليس لها وجود فيزيائي في مكان واحد في العالم . ولا تملكها جهة معينة بل تضم أكثر من 4000 مليون شخص يتصل بها موزعون على 7000 الف شبكة كمبيوتر في شتى أنحاء العالم ، وتوزع تلك الشبكات على أكثر من 4 ملايين حاسوب عملاق . فهي ملك لكل هؤلاء المستخدمين الذين يتبادلون عبرها المعلومات من كل الأنواع ، وتقدم فيها الجامعات و مراكز الأبحاث و المكتبات العامة والمؤسسات العامة والخاصة ثمرة إنتاجها العلمي و المعلوماتي و التجاري و تتعدد الخدمات التي تقدمها الشبكة منها العلمية والاجتماعية و التجارية والاقتصادية والثقافية . والانترنت هي شبكة من الحواسيب المرتبطة ببعضها عبر خطوط الهاتف أو خطوط خاصة بذلل المعطيات كالألياف البصرية فائقة السرعة أو عبر القمار الصناعية أو عبر مزيج من هذه الخطوط .

### 3- كيف نشأت شبكة انترنت ؟

تطورت شبكة انترنت عن شبكة ARPANET التي انشأت في الستينات بواسطة وكالة مشروعات الأبحاث المتقدمة للدفاع DARPA التابعة لوزارة الدفاع في الولايات المتحدة الأمريكية (البنجابون) . وكان الهدف من هذه الشبكة تأمين التبادل السريع والفعال للمعلومات العسكرية ابان الحرب الباردة ، وضمان امكانية استمرار الشبكة في القيام بأعمالها الرئيسية ، حتى في حال تعرض أجزاء منها للدمار نتيجة لهجوم نووي . وطورت وكالة DARPA ايضا بروتوكول TCP/IP ، الذي لايزال يستخدم الى يومنا هذا في شبكة انترنت وغيرها من الشبكات . ويصف هذا البروتوكول طريقة تحزيم وتراسل المعلومات المشفرة رقمياً عبر الشركة .

في عام 1957 اطلق الاتحاد السوفيتي القمر الصناعي سبوتنك ، فردت الولايات المتحدة بانشاء وكالة الابحاث المتقدمة ARPA وبذلك شهد العالم مولد أول أمة الكترونية في هذا العالم .في عام 1962 ابتكر بول باران فكرة شبكات تبادل البرمجيات والرمز ، والتي تحدث عنها في كتابه عن شبكات الاتصال الموزعة .

في عام 1967 عرضت أول خطة لشبكة تدعم تبادل الرزم . في عام 1969 أنشأت وزارة الدفاع الأمريكية شبكة ARPANET لأبحاث الشبكات ، حيث كانت أول نقطة اتصال في جامعة كاليفورنيا بلوس انجلوس ، والتي اعتبرت فيما بعد بمثابة الاشارة الاولى لمولد شبكة انترنت .

في عام 1971 تم بناء أول نقطة اتصال في جامعة كاليفورنيا في لوس انجلوس ، وقد أصبح عدد المراكز المرتبطة ببعضها حوالي خمسة عشر مركزاً ، وفي العام نفسه طور روي توملنسون برنامجاً للبريد الالكتروني للشبكات الموزعة .

في عام 1974 بدأت شركة BBN بتعميم شبكة تيلي نت TEL NET وهي نسخة تجارية من ARPANET . في عام 1976 بدأت الجامعات الأمريكية بربط حواسيبها ببعضها البعض لتسهيل عملية تبادل المعلومات التي يحتاجها الباحثون ، مما أدى الى تسريع عجلة البحث العلمي ، اضافة الى تطوير UUCP ، كما تم انشاء USENET لتبادل الاخبار والافكار المختلفة والمواضيع المتنوعة بين مستخدمي شبكة انترنت .

في عام 1982 اصبح بروتوكول TC/IP معتمداً في شبكة أربا نت ARPANET ، وبذلك أصبحت اربا نت أول سبكة من الشبكات المتصلة .

في عام 1983 انفصل النظامين TCP/IP ، NCP .

في عام 1984 ظهر الى الوجود خادم طلبات الاسماء DNS .

في عام 1986 تم تحديث بروتوكول نقل الاخبار عبر شبكة - NNTP نيوزنيت - ليصبح أفضل أداء من TCP/IP .

في عام 1987 اصبحت شركة MERIT NET WORK مسؤولة عن ادارة الهيكل الرئيسي لشبكة NFSNET ، هذا وقد اسست الشركة مع شركتي IBM . MCI في نفس العام هيئة ANS لخدمة الشبكات المتطورة انترنت .

في عام 1988 شهد هذا العالم بداية التصرفات الغير مسؤولة على شبكة انترنت من قبل بعض الافراد والهيئات التي سببت ازعاجاً كبيراً لمستخدمي الشبكة (6000) مستخدماً .

في عام 1989 تم ترقية الهيكل الرئيسي لشبكة NFSNET الى TI بقدره نقل (1544) ميجابايت في الثانية ، وبسعة مليون مستفيد) ، هذا وقد أنشأت جامعة اوهايو الامريكية وحدة لربط كومبيوسيرف وانترنت .

في عام 1991 طرحت جامعة مينسوتا نظام غوفر opher للتعامل مع انترنت .

في عام 1992 طرحت شركة CERN الشبكة العنكبوتية WORLD WIDE WEB ، وشهد نفس العام أول ظهور لشبكة (M-BON) ، هذا و أنشأت شركة NFS شبكة انترنيك INTERNIC في نفس العام ، وبذلك اتسعت قدرة انترنت لتصل الى مليون مستفيد .

في عام 1993 دخل البيت الابيض الامريكي الى مجال الاتصالات بشبكة الانترنت .

ثم جاءت

في عام 1994 أحدثت موزايك Mosaic عاصفة في انترنت ، وتم تطوير كل من غوفر Gopher وويب WWW هذا واحتفلت انترنت في نفس العام بمرور 25 عاماً على انشائها ، وتعلن وصول مستخدميها الى ثلاثة ملايين مستخدم . ومن هنا دخلت شبكة انترنت دائرة معارف العالم العربي .

في عام 1995 انسحبت NFS من تمويل NFSNET حولته الى vbNS ، حيث يتوقع العديد من الخبراء أن تؤدي vbNS دوراً هاماً في شبكة انترنت ، هذا وقد ازداد مستخدمي انترنت الى اربعة ملايين مستخدم . بدأ العالم العربي يفكر جدياً وعملياً في منافع ومضار شبكة انترنت ، وبدأت محاولات الربط المتفرقة .

في عام 1996 وصل عدد مستخدمي انترنت الى مائة مليون مستخدم ، وهو عدد يقارب عدد سكان العالم العربي ، بدأ العالم العربي يخطو نحو الانترنت بخطوات قوية وفعالة .

#### 4- أين تقع شبكة إنترنت؟

لا يقتصر وجود إنترنت، من الناحية المبدئية، على بقعة جغرافية محددة، إذ يمكن الوصول إليها من أي مكان من العالم يتوفر فيه حاسوب مزود بمودم وبرمجيات الاتصال المناسبة، وخط هاتف، وامتياز الوصول على واحد من الحواسيب الرئيسية المكونة لشبكة إنترنت. ويجدر بالإشارة هنا إلى أن معظم هذه الحواسيب الرئيسية (المزودة) المكونة لشبكة إنترنت، تنتشر في الدول الصناعية المتقدمة .

#### 5- من الذي يمتلك شبكة إنترنت؟

لا تعود ملكية شبكة إنترنت في الوقت الحاضر لأحد. ففيما تسمح القوانين الرأسمالية السائدة في عالمنا للأفراد والشركات الخاصة بامتلاك مرافق حيوية عامة مثل مرافق الكهرباء والماء والبريد والهاتف، قد

تنتفاجاً إذا علمت أن إنترنت مؤسسة لا يملكها شخص أو شركة بذاتها. صحيح أن أجهزة الحاسوب ، التي تشكل إنترنت، قد تعود في ملكيتها إلى أفراد أو مؤسسات خاصة، وكذلك قد تكون حالة الخطوط الهاتفية التي تربطها ببعضها، ولكن الشبكة بحد ذاتها ملك مشاع مثل مياه الأمطار. وإذا كان ثمة من يجبي أو يجمع رسوماً من مستخدمي الشبكة، فذلك لقاء الخدمة المحدودة في توفير المرافق اللازمة للاتصال بالشبكة .

## ثانيا : الإدارة الإلكترونية في التأمين واعداء التأمين :

### 1- ما هي الإدارة الإلكترونية المتخصصة في شركات التأمين ؟

ان الإدارة الإلكترونية تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حواسيب وشبكات لأجهزة الاتصالات الحديثة وأجهزة ادخال المعلومات اللاسلكية وكافة وسائل الاتصالات الحديثة الأخرى كما جاءت في قانون المعاملات الإلكترونية لتخدم جميع الامور الإدارية والمالية.

### 2- من أهداف الادارة الإلكترونية :

- تطوير الاداء المؤسسي واداء افضل للإدارة الحكومية والأهلية ، وفي التأمين تطوير العلاقات بين كوادر الشركة والادارة من جهة وبين الشركة وزبائنها والخدمات المساندة وشركات اعادة التأمين .

- توصيل افضل للخدمات التأمينية لعملاء الشركة واسهل العلاقات مع كوادرها وخدماتها المساندة .

- التحول من منظومة المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومات المعلومات

الشبكية والتواصل المباشر عبر شبكات الاتصال بالطرق الحديثة الهادئة الهادفة وبتسلسل اداري

وفني سلس ومعتمد.

-الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الخبيرة والتي تتناول الطرق

الحديثة في الاصدار وظهور عمليات الاصدار مباشرة مع الادارة ومعيدي التأمين وضمن تسلسل لا يقبل الخلل ويصحح الاخطاء والمواعيد والهفوات اتوماتيكيا ولا يسمح بنفاذ الخطأ عبر الاجهزة بموجب النظام الإلكتروني الحديث:

- الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية On-Line :

- العمل من خلال الشبكات intranet و Extranet واتصال الشبكات والكوادر والادارة واعداء

التأمين مباشرة .

وتسعى شركات تأمين عالمية حالياً لبناء هذا النوع من الشبكات، بل انجزت ذلك عالمياً على سبيل المثال شركة GE تعمل لبناء شبكة Extranet تربط في وحدة أعمال استراتيجية لتقديم خدماتها إلى 4000000 شركة تجارية ومن المؤهل أن توفر هذه الشبكة ما بين 5000 مليون دولار إلى 7500 مليون دولار من خلال تقليل الأخطاء وتعزيز الفعالية التشغيلية للشركة .

- العمل على أساس تقنية حوسبة المزود الزبون Client / server computing وهذا يسمح للإدارة بمتابعة الانتاج والاصدار وتسوية الحوادث ضمن نظام الصلاحيات لكوادر الشركة ومتابعة التحصيل والمستردات واعادة التأمين بسهولة ووضوح .
- اتصال افضل بالإدارات التجارية والصناعية والشركات والبنوك ونظام اصدار بوالص البحري حسب متطلبات البنوك والاعتمادات المستندية .
- قوة وطنية من خلال تكنولوجيا المعلومات وقوة لشركة التأمين ومتابعة الامور الفنية والمالية بوضوح.

### 3- من فوائد الادارة الالكترونية :

- زيادة الربح .
- خفض المصاريف .
- زيادة السرعة .
- راحة اكثر .
- جودة أفضل .

فالإدارة الإلكترونية هي منظومة تنظيمية ووظيفية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة ، وبالتالي تعد هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات من عتاد كمبيوتر ، وبرمجيات ، وشبكات اتصال وادارة فعالة وذكية لموارد المنظمة من البيانات ، والمعلومات .

### 4- كيف تبني شبكة معلومات متواصلة في شركات التأمين واعادة التأمين ؟

1. Plan & develop a strategic vision.
2. Establish a program management office, or compliance center of excellence.

3. Partner with business units , starting with finance.
4. Identify repeatable processes.
5. Automating data movement including CRM , ERM , HRM.
6. Empowering data & It departments for the journey a head.

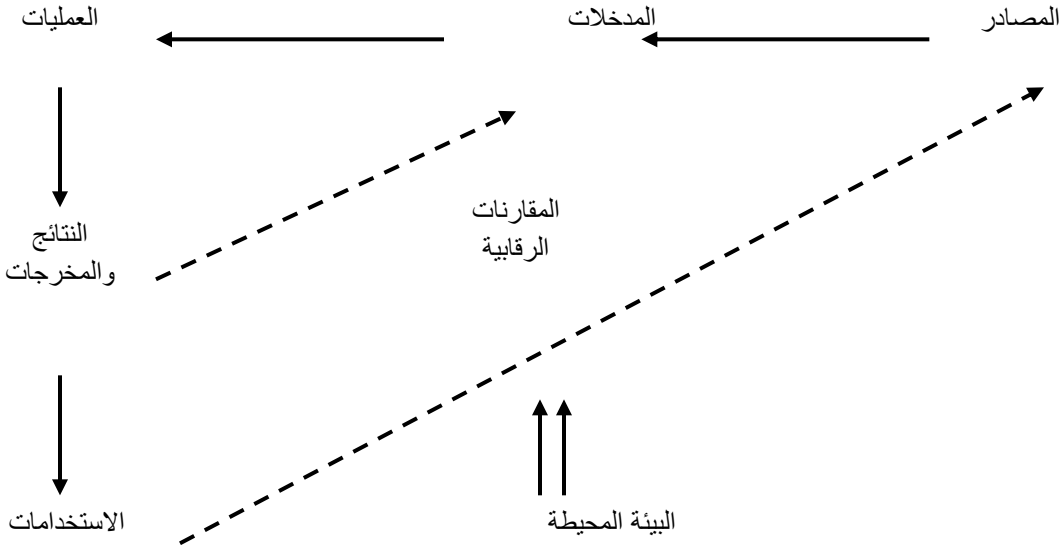
بحيث ينشأ نظام واضح لصلاحيات كل موظف في الشركة وحسب السلم الاداري والصلاحيات الفنية ومتابعة الادارة مباشر كافة التطورات الفنية والمالية والادارية واعادة التأمين ، ففي التأمين البحري تمكن الكادر وضمن صلاحياته حسب قرار الادارة والمبرمج مسبقا في نظام الاجهزة باتخاذ القرار الذي يراه مناسباً ضمن صلاحياته وضمن كلمة مرور معينة وبقيمة معينة ، ومثال ذلك الموظف الحديث الذي لا يسمح له الا بتمرير قيمة اعتماد مستندي لا يتجاوز 15 الف دولار مثلاً، ثم بعد ذلك لا بد من اخذ الموافقة عن المدير المباشر وضمن سقف صلاحيات محددة بحدود RET في التأمين البحري ضمن الاتفاقية TTY ثم ننتقل للمرحلة التي تليها وضمن صلاحيات رئيس القسم مثلاً ولحد الاعتماد المستندي او قيمة بوليصة التأمين بحيث لا تتعدى مبلغ SURPLUS ثم الى المرحلة التي تليها والتي تليها ، حتى نصل الى القرار الفني من الادارة العليا فيما لا تشملته اتفاقية اعادة التأمين مثل LIVESTOCK SHIPMENTS او صلاحيات المدير الفني في ارساليات تزيد عن الطاقة الاستيعابية للاتفاقية مثل FAC OBLIG وارساليات FAC RE . وبالتالي الوصول للقرار الفني دون اساليب التأخير والتسويق والشوشرة القديمة واتخاذ القرار حسب السلم الاداري والصلاحيات الفنية لمتخذ القرار دون حتى الحاجة لاتصال تلفوني او مراجعة خطية الا عبر الاميل او الشبكة الالكترونية الفنية .

5- التخطيط الاستراتيجي لمنظومات شبكات المعلومات

أ- ما هي المنظومة؟

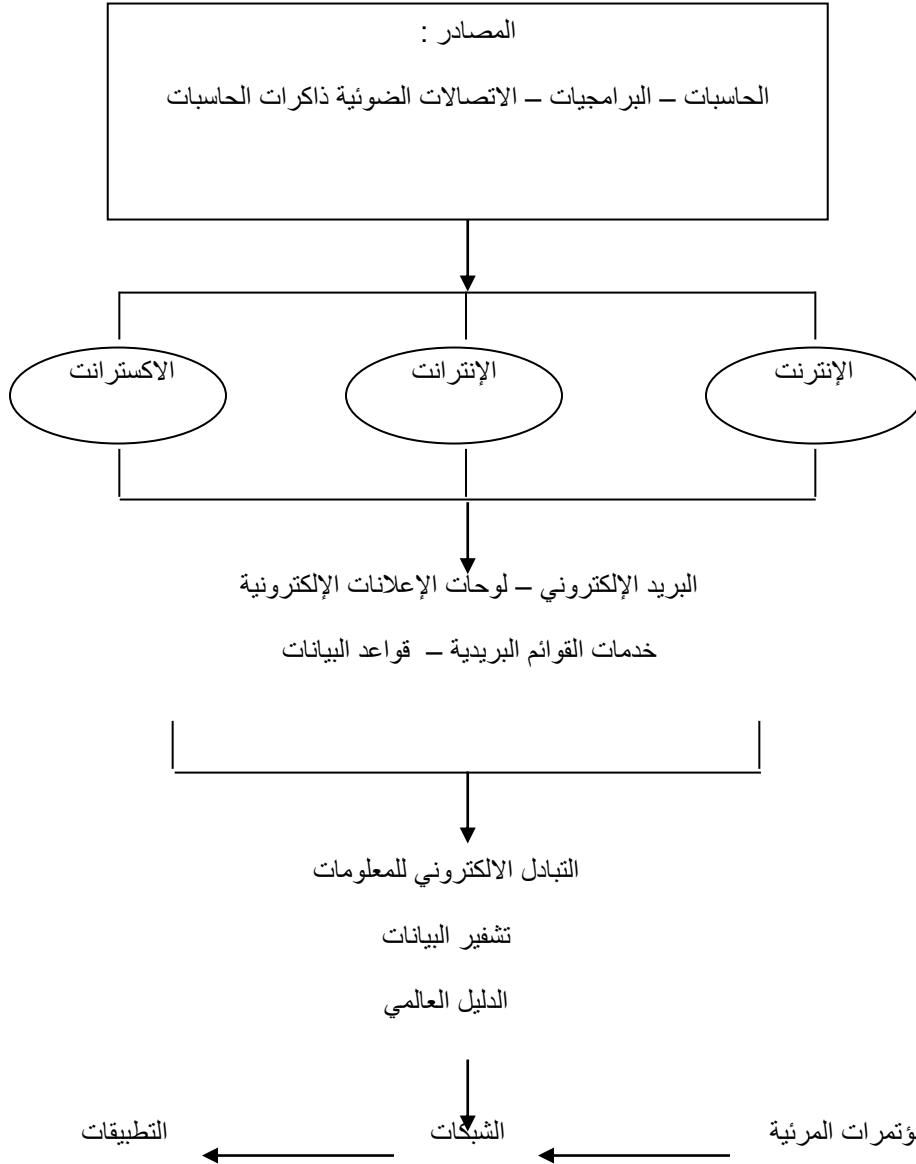
مجموعة من العناصر المشتركة في تحقيق هدف مشترك واحد في كل من المدى القصير، والمدى المتوسط، والمدى البعيد.

وتأخذ المنظومة الشكل التالي





- ب - ما هي منظومة شبكة المعلومات ؟
- هي شبكة في شكل منظومي تحدد مصادر المعلومات والبيانات ومدخلات معلومات معينة لتشغيل معين لتحقيق هدف ما لخدمة غرض ما. وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
  - ولكل منظومة شبكة معلومات :
  - حدود - تدفقات - مستويات - عناصر ربط - معلومات - طاقة - اتصالات - قرارات - فاقد معلومات Entropy - بداية ونهاية - دورة حياة .. وغيرها.
  - منظومة شبكة المعلومات تأخذ الصورة التالية :



6 - أهمية فوائد منظومات شبكات المعلومات :

1. استثمارات ضخمة.
2. منظومات وسيطة لتطبيقات عديدة.
3. تحقق القيمة كما أشرنا Valve chain.
4. تحسن من المراكز التنافسية.
5. تحافظ على الأمن القومي.
6. تفتح الأسواق العالمية.
7. تحتاج إلى جودة عالية.
8. تتطلب تخطيط استراتيجي طويل المدى.
9. ترفض التجربة والخطأ.
10. تقضي على الزمان والمكان.

### ثالثاً: التخطيط الاستراتيجي لنظم وشبكات المعلومات

#### تحديد الرؤية Vision

تحتاج كل شبكة معلومات تحديد الرؤية الحالية والمستقبلية من حيث تقدم التكنولوجيات والتطبيقات والغايات.

#### الرسالة والمهمة Mission

يجب تحديد رسالة شبكة المعلومات والمرتبطة بتحقيق مهام معينة خلال المستقبل – مثال رسالة شبكة المعلومات التعليمية أو شبكة المعلومات الطبية.

#### الغايات Targets

من شبكة المعلومات

تهدف شبكة المعلومات إلى تحقيق غايات والتي تقسم إلى أهداف ومرامي وتتفق مع الرؤية والرسالة.

- 1- أمن وسرية المعلومات والمستندات وطرق حفظها لدى شركات التأمين واعادة التأمين :  
ان أمن الحواسيب ومراكز المعلومات تعتبر من أهم القضايا التي تقض مضاجع الكثير من المسؤولين ، لأنها تأخذ جوانب عديدة تبدأ من عدم التدخين أو تناول الشاي والمرطبات قرب لوحة المفاتيح مروراً بمنع السراق من سرقة البرمجيات وصولاً الى منع زرع الفايروسات في البرمجيات وانتهاءً بتشفير البيانات ووضع قواعد وتشريعات تحد من هذه الجرائم ، ولقد ورد مؤخراً في نشرة (Siemens Review) ان العناصر المؤثرة على أمن الحواسيب والبرمجيات يمكن اجمالها بعناصر تتمحور في اتجاهين :

- الأول : الموارد البشرية ويشمل التحكم بالدخول الى نظام المعلومات ، السماح بالدخول والتعرف على المستخدمين .
  - والثاني : البنية التنظيمية ويشمل على ادارة المصادر ، وحدة البرامج ، وحدة البيانات ، معالجة البيانات ، الشبكات ، الانبعاثات الكهرومغناطيسية ، الأجهزة ، مصادر الطاقة ، أجهزة التكيف ، وسائل الفصل وخصوصية وتكامل البيانات ،
- من بين المغاهيم الأساسية في مجتمع اليوم أن الانسان يعيش عصر ثورة المعلومات ، حيث أصبحت المعلومات اليوم رديفاً للقوة والسلطة

## 2- تعريف أمن المعلومات ، وعناصره :

بشكل عام هناك ثلاث مفاهيم يجب دراستها والاهتمام بها لفهم وادراك معنى أمن الحاسوب والتي يمكن اجمالها بما يلي :

1. تيسر الحصول على المعلومات :  
والتي تعني أن نظام المعلومات المحوسب يجب أن تتوفر فيه كل الشروط التي تؤهله لان يعمل بشكل جيد عند الحاجة اليه .
  2. سلامة وتكامل المعلومات :  
من الضروري عند تصميم النظام وضع بعض الاجراءات الضرورية والكافية للتدقيق والسيطرة على الأخطاء التي من الممكن أن يقع بها بعض الأشخاص المخولين باستخدام ذلك النظام والمحاولات المقصودة من قبل المخولين أو غير المخولين لاتلاف معلوماته .
  3. السرية (السيطرة على الوصول للمعلومات) :  
السرية تعني منع أي شخص غير مخول بالنفوذ الى معلومات النظام واستخدام تلك المعلومات وكذلك السيطرة على وصول الأشخاص المخولين الى مستوى معين من تلك المعلومات ومنعهم من الوصول الى مستويات اخرى من المعلومات غير مرخص لهم الوصول اليها .
- أمن المعلومات ، من زاوية اكااديمية ، هو العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها . ومن زاوية تقنية ، هو الوسائل والادوات والاجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الاخطار الداخلية والخارجية . ومن زاوية قانونية ، فان أمن المعلومات هو محل دراسات وتدابير حماية سرية وسلامة محتوى وتوفر المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها او استغلال نظمها في ارتكاب الجريمة ، وهو هدف وغرض تشريعات حماية المعلومات من الأنشطة غير المشروعة وغير القانونية التي تستهدف المعلومات ونظمها ( جرائم الكمبيوتر والإنترنت) .

واستخدام اصطلاح أمن المعلومات **Information Security** وان كان استخداما قديما سابقا لولادة وسائل تكنولوجيا المعلومات ، الا انه وجد استخدامه الشائع بل والفعلي ، في نطاق أنشطة معالجة ونقل البيانات بواسطة وسائل الحوسبة والاتصال ، اذ مع شيوع الوسائل التقنية لمعالجة وخزن البيانات وتداولها والتفاعل معها عبر شبكات المعلومات- وتحديدا الإنترنت – احتلت ابحاث ودراسات أمن المعلومات مساحة رحبة أخذة في النماء من بين أبحاث تقنية المعلومات المختلفة ، بل ربما أمست أحد الهواجس التي تؤرق مختلف الجهات .

3- سرية المعلومات وأمنها في شركات التأمين وعلاقتها مع شركات اعادة التأمين :

لا تعنى فقط الأمان للمعدات وانما للبرمجيات والبيانات المخزنة في ذاكرة الحاسوب :

- توفير الحماية للحواسيب والمعدات من الخراب قدر الامكان .
- عمل نسخ احتياطية للبيانات والبرمجيات واتخاذ الاجراءات اللازمة لحمايتها من الفيروسات .
- استخدام كلمات السر للمعدات والبرمجيات ، ويجب أن تتكون كلمة السر من أحرف وأرقام ، وأن تتغير من وقت لآخر ، وأن توزع على فئة محدودة من المستخدمين .
- النسخ الاحتياطية اساسية وضرورية .

#### 4- نظمة الأمان والحماية Security Systems :

هناك قدر هائل من البيانات المهمة مخزنة من أجهزة الحواسيب . ولا بد من حماية هذه البيانات وخصوصا" من جرائم الحاسوب . وبشكل عام هناك عدة طرق لحماية البيانات منها :

- 1- استخدام كلمات العبور Passwords .
- 2- استخدام دلائل التأكيد Authentication .
- 3- اعطاء أولويات وصلاحيات دخول Authorization للبيانات والبرامج والملفات . وهذه الأولويات تنظم من قبل ادارة المؤسسة .
- 4- استخدام شيفرات Codes مختلفة ذات معايير عالمية ومحلية للتقيد بها مثل عملية التشفير Encryption التي من شأنها تحويل البيانات الى نصوص غير مفهومة (مبهمة) للمتطفلين ولكن يفهمها الطرف الثاني عن طريق حل هذه الشيفرة Decryption وتستخدم هذه الطرق في شبكات الحاسوب من أجل حماية البيانات أثناء تراسلها .
- 5- تغيير كلمة العبور من حين لآخر .
- 6- عمل نسخ احتياطية للملفات .
- 7- وضع وسائط التخزين الثانوية من أقراص وشرطة مغناطيسية وغيرها في غرف خاصة أمينة .
- 8- البرامج الكاشفة للفيروسات وتحديث هذه البرامج لتواكب أنواع الفيروسات الجديدة التي قد تظهر .

## 5 - الفيروسات (Viruses):

تمثل فيروسات الحاسوب (Computer Viruses) نوعاً من الجرائم الحاسوبية . وفيروس الحاسوب عبارة عن برنامج يدخل للحاسوب ليدمر أو يشوه البيانات والبرامج المخزنة داخل الحاسوب . وينتقل فيروس الحاسوب الى حواسيب اخرى عن طريق شبكات الحاسوب (Computer Network) واستخدام الاسطوانات الملوثة .

هناك أنواع مختلفة من الفيروسات الحاسوبية منها :

- الفيروسات الدودية (Worms) :  
الفيروس الدودي عبارة عن برنامج يعطي أوامر خاطئة أو مضللة لجهاز الحاسوب ، ويحتل هذا النوع من الفيروسات الذاكرة الرئيسية وينتشر بسرعة فائقة جداً في الشبكات .
- القنابل الموقوتة (Time Bombs) :  
فيروس القنبلة الموقوتة عبارة عن برنامج يقوم بتفجير نفسه في وقت محدد أو بعد تنفيذ عدة مرات . ويستخدم هذا النوع من قبل شركات الحاسوب التي تعطي نسخاً مجانية على أمل شراء النسخة الأصلية لاحقاً . وإذا لم يتم المستخدم بشراء النسخة الأصلية ، يقوم البرنامج بتفجير نفسه .
- أحصنة طروادة (Trojan Horses) :  
فيروس حصان طروادة عبارة عن برنامج يدخل الحاسوب بشكل شرعي يصعب كشفه ، وبعد تركيبه داخل الجهاز يقوم بتدمير وتشويه البيانات والفهارس المهمة . وكثير من حصون طروادة تنتقل عبر البريد الإلكتروني .

## 6- الحماية من الفيروسات لانظمة المعلومات في شركات التأمين:

تستخدم برامج مضادة للفيروسات تنتجها شركات خاصة تقوم باكتشاف الفيروسات حين دخولها للحاسوب وتخبر المستخدم بوجود الفيروس ، حين دخولها للحاسوب وتخبر المستخدم بوجود الفيروس ، وتقوم هذه البرامج المضادة بتنظيف البرامج أو الاجهزة من الفيروسات . وتسكن هذه البرامج عادة في الذاكرة وتكون في حالة نشطة دائماً لاكتشاف أي فيروس قادم . وينصح المستخدمون باستخدام البرامج المضادة للفيروسات للحفاظ على بياناتهم وعلى استخدام النسخة الجديدة منها دائماً . وإذا لم يكن موجوداً لديك النسخة الحديثة من مضادات الفيروسات فقم بما يلي :

- لا تستخدم أقراصاً مرنة من مصادر غير موثوقة .
- استخدام البرمجيات المسجلة فقط .
- لا تفتح الملفات الملحقة بالبريد الإلكتروني الا اذا كانت الرسالة من مصدر موثوق .
- قم بعمل النسخ الاحتياطية بانتظام لتتجنب الضرر الواقع في حالة دخول الفيروس .
- ايجاد الية اتوماتيكية لحفظ نسخة بديلة في حالات انقطاع التيار الكهربائي في شركات التأمين والمحافظه على نسخ بديلة في جهاز الحفظ الثابت المحمي بنظام معالجة الفيروسات ونظام الحماية

من الهجوم من اي جهة وفي نفس الوقت تفعيل الية كهرواوماتيكية لاعادة البث واستئناف العمل  
المرحلي بخدمات ذاتية في نظام خاص داخل شركة التأمين ، وهذا يذكرني بمعالجة محاضراتي  
للمشاكل القانونية في العمليات المصرفية وانقطاع نظام البنك يوم الرواتب او تعطله او تعرضه  
لهجوم ، وماذا لو كانت الشركة تغطي اعتماد بالغ الاهمية وحساس وعن طريق البنك للاعتماد  
الحساس ، والذي يجب ان تصدر بوليصة البحري له في نفس اليوم وماذا لو تأخر اصدار تلك  
الوثيقة وحدثت كارثة في غياب عقم السستم عن ايصال المعلومة لشركة اعادة التأمين ووقوع  
الكارثة ، او انتهاء مدة كفالة اعتماد من البنك المعزز لاعتماد كبير وحساس وفقدنا التعزيز وانتهت  
مدة كفالة الطرف الاخر للبنك المعزز مما يعني كارثة مالية قد تصل عشرات الملايين ، وهذا فعلا  
ما جرى في اعتماد زيوت بحوالي 8 مليون دولار .

**رابعاً: الهكرز وما هي أهم الاحتياطات التي يجب اتخاذها للحماية من الهكرز ؟ وما هي الاحتياطات  
التي يمكن ان تتخذها شركة التأمين .**

1. استخدم أحدث برامج الحماية من الهكرز والفيروسات وقم بعمل مسح دوري وشامل على جهازك  
في فترات متقاربة خصوصاً إذا كنت ممكن يستخدمون الإنترنت بشكل يومي ..
2. لا تدخل إلى المواقع المشبوهة مثل المواقع التي تعلم التجسس والمواقع التي تحارب الحكومات أو  
المواقع التي تحوي أفلاماً وصوراً خليعة

**1- كيف يتمكن الهاكر من الدخول إلى جهازك ؟**

عندما يتعرض جهاز الكمبيوتر للإصابة بملف التجسس وهو ( الباتش أو التروجان ) فإنه على  
الفور يقوم بفتح بورت ( port ) أو منفذ داخل جهازك فيستطيع كل من لديه برنامج تجسس أن يفتحم  
جهازك من خلال هذا الملف الذي يقوم بفتح منطقة أشبه بالنافذة السرية التي يدخل منها اللصوص وهم  
الهاكرز !!

ولذلك ينصح بعدم استخدام بعرض برامج المحادثة مثل (الآيسكيو ICQ) لأنه يقوم بإظهار رقم الآي بي  
بشكل دائم حتى مع إخفائه فيتمكن الهاكر من استخدامه في الدخول إلى جهاز الشخص المطلوب مع توافر  
شرط وهو أن يحتوي كمبيوتر هذا الشخص على منفذ أو ملف تجسس ( باتش !! ) كيف يصاب جهازك  
بملف الباتش أو التروجان أو حتى الفيروسات ؟

**الطريقة الأولى :**

أن يصلك ملف التجسس من خلال شخص عبر المحادثة أو ( الشات ) وهي أن يرسل أحد الهاكر لك صورة  
أو ملف يحتوي على الباتش أو التروجان !  
إلى جهازك ويتطفلون عليك ..

الطريقة الثانية :

إنزال برامج أو ملفات من مواقع مشبوهة مثل المواقع الجنسية أو المواقع التي تساعد على تعليم التجسس !  
الطريقة الثالثة :

الدخول إلى مواقع مشبوهة مثل المواقع الجنسية حيث أنه بمجرد دخولك إلى الموقع فإنه يتم تنزيل الملف  
كيف يختار الهاكر الجهاز الذي يود اختراقه ؟

بشكل عام لا يستطيع الهاكر العادي من اختيار كمبيوتر بعينه لاختراقه إلا إذا كان يعرف رقم الآي بي  
أدرس الخاص به كما ذكرنا سابقاً فإنه يقوم بإدخال رقم الآي بي أدرس الخاص بكمبيوتر الضحية في

برنامج التجسس ومن ثم إصدار أمر الدخول إلى الجهاز المطلوب !!  
وأغلب المخترقين يقومون باستخدام برنامج مثل ( IP Scan ) أو كاشف رقم الآي بي وهو برنامج يقوم  
الهاكر باستخدامه للحصول على أرقام الآي بي التي تتعلق بالأجهزة المضروبة التي تحتوي على ملف  
التجسس .

يتم تشغيل البرنامج ثم يقوم المخترق بوضع أرقام آي بي افتراضيه .. أي أنه يقوم بوضع رقمين مختلفين  
فيطلب من الجهاز البحث بينهما فمثلاً يختار هذين الرقمين :

212.224.123.10

212.224.123.100

لاحظ آخر رقمين وهما : 10 و 100

فيطلب منه البحث عن كمبيوتر يحوي منفذ ( كمبيوتر مضروب ) بين أجهزة الكمبيوتر الموجودة بين رقمي

الآي بي أدرس التاليين : 212.224.123.10 و 212.224.123.100

وهي الأجهزة التي طلب منه الهاكر البحث بينها !

## 2- استراتيجية Microsoft المتعلقة ببرامج التجسس:

تشكل برامج التجسس إحدى التحديات الأكثر إرباكاً التي تواجه مستخدمي الكمبيوتر اليوم. يعرف محللو  
الصناعة والشركاء والقادة الحكوميون ومجموعات حماية المستهلكين برامج التجسس كمشكلة خطيرة تهدد  
بإضعاف الثقة العامة في استخدام الكمبيوتر.

بما أن Microsoft وشركاءها الصناعيين وموفري خدمة الإنترنت (ISP) يتلقون اتصالات متزايدة  
للحصول على الدعم تتعلق ببرامج التجسس، تجدد Microsoft باستمرار التزامها بتوصيل رد قوي على  
التهديد .

تعريف برامج التجسس:

يشير المصطلح برامج التجسس

تأثيرات برامج التجسس

## 3- الكشف عن برامج التجسس وإزالتها :

اكتسبت Microsoft تكنولوجيا الأمان (Beta 2) Windows Defender من شركة GIANT

Company Software, Inc. في ديسمبر 2004. ويمكن أن تساعد تكنولوجيا Windows

Defender (Beta 2) العملاء في التعرف على برامج التجسس المعروفة وعلى البرامج التي يحتمل أن

تكون غير مرغوب فيها ومن ثم تعطيلها أو إزالتها من أجهزة الكمبيوتر لديهم. كما يوفر البرنامج عمليات

تفحص اختيارية منتظمة بحثاً عن برامج التجسس يمكن للعملاء اختيار تشغيلها تلقائياً.

كما يساعد Windows XP Service Pack 2 (SP2) على توفير الحماية من الطرق الأكثر شيوعاً لتنصيب برامج التجسس على الكمبيوتر من مواقع ويب وبرامج أخرى. يساعد البرنامج الذي يحظر الإطارات المنبثقة في Internet Explorer على تجنب التنصيب من الإعلانات المنبثقة، ويساعد شريط معلومات Internet Explorer على منع تحميل أشياء غير مرغوب فيها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن Internet Explorer Add-on Manager المستخدمين المتقدمين ومحترفي الدعم من رؤية كافة البرامج الإضافية لمستعرض Internet Explorer المثبتة والمشغلة. وبهذا الأمر، يمكنهم وبسهولة إزالة البرامج الإضافية المثبتة من دون موافقتهم.

#### 4- تحديث لمواجهة التهديدات الجديدة واهمية وجود برامج حماية في شركات التأمين :

تظهر أمثلة جديدة على برامج التجسس وتنتشر، وتحديث Microsoft برنامج Windows Defender (Beta 2) لمساعدتك على حماية نفسك من آخر تهديدات برامج التجسس. يمكنك اختيار أن يتم تحميل Windows Defender (Beta 2) تلقائياً وتنصيب تحديثات جديدة أو يمكنك اختيار تحديث البرنامج يدوياً. في حال لم يكن Auto Updater مشغلاً، يظهر مؤشر أصفر في منطقة إعلام Windows لتنبيهك متى كانت التحديثات متوفرة. يمكنك النقر فوق زر التحقق من وجود تحديثات لتحميل تحسينات البرامج وتحديثات تعريف برامج التجسس.

فريق Microsoft لبرامج التجسس يعمل الباحثون في Microsoft على اكتشاف برامج تجسس جديدة وغيرها من البرامج التي يحتمل أن تكون غير مرغوب فيها، ثم يقومون بإنشاء تحديثات وإصدارها للمساعدة على كشفها.

عملاء Windows Defender (Beta 2). كما تساعد شبكة من مستخدمي Windows Defender (Beta 2) على تحديد أي برامج مشبوهة تعتبر برامج تجسس. يمكن أن ينضم أي مستخدم لـ Windows Defender (Beta 2) إلى هذه الشبكة وأن يساعد على إرسال تقرير حول برنامج التجسس المحتمل إلى Microsoft. يساعد الذين يشاركون في الشبكة العالمية فريق Microsoft لبرامج التجسس على اكتشاف التهديدات الجديدة ومواجهتها بسرعة كي يحصل الجميع على حماية أفضل.

#### 5- توفير تثقيف المستهلك واهمية التواصل مع زبائن شركات التأمين وخدماتها المساندة :

توفر Microsoft معلومات محدثة من مراجع موثوقة حول كيفية تجنب برامج التجسس وإزالتها. الأمر الذي يساعد العملاء على تعلم ما يجب البحث عنه قبل أن يخدعوا في تحميل برامج التجسس من خلال الإعلانات أو التنبيهات أو المواقع المضللة التي توفر برامج التجسس مع البرامج "المجانية". كما يوفر موقع Microsoft على ويب مجموعات الأخبار العامة التي تتعلق بمواضيع برامج التجسس. تتم مراقبة مجموعات الأخبار هذه من قبل أكثر المحترفين القيمين من Microsoft (MVP) الذين يساعدون المجتمع عبر الإنترنت من خلال المنتديات والمحادثات حول المسائل المتعلقة ببرامج التجسس.



## 6- العمل في صناعة البرامج الفعالة والحديثة في شركات التأمين :

حتى الآن، استخدم قادة الصناعة الفرديون مجموعة متعددة من الوسائل لمعالجة مشكلة برامج التجسس. حدد نقص التماسك هذا قدرة الجميع على التأثير الواسع والمتناسق على المشكلة. تعمل الآن Microsoft وقادة آخرون في مجال الكمبيوتر معاً لمشاركة أفضل الممارسات وإنشاء طرق مشتركة للتعرف على مسائل برامج التجسس ومعالجتها. ونتج عن هذا الجهد التعاوني إنشاء فهم مشترك للبرامج غير المطلوبة وتعريفات برامج التجسس المعيارية في هذا المجال.

وعلى شركات التأمين متابعة ايجاد البرامج الاحداث والاكثر تطورا لزيادة فاعلية حماية موجودات الشركة وبرامجها واسرارها ، وعدم التردد في الصرف اللازم والسريع لهذه البرامج لان في ذلك حماية للشركة وليس كعدم تفعيل برامج تدريب حديثة تهم الشركة وحماية فنياتها وموجوداتها او ليس ذلك نوع من الحماية من الخطر او ليس هذا التأمين بعينه INSURANCE

كما تلتزم Microsoft بفعالية مع مجموعات أخرى في هذا المجال مثل Center for Democracy & Technology and its Consumer Software Working Group (مركز الديمقراطية والتكنولوجيا ومجموعة عمل برنامج المستهلك) للمساعدة على تركيز الجهود التشريعية وتطبيق القوانين على ممارسات برامج التجسس المخادعة حقاً. بالإضافة إلى ذلك، تعمل Microsoft مع أهم المصنعين والشركاء موفري خدمة الإنترنت (ISP) لمشاركة أفضل الممارسات التي تساعد على التعرف على أمثلة جديدة من برامج التجسس.

توفر أفضل الممارسات في هذا المجال حافزاً لناشري البرامج الشرعيين لتمييز أنفسهم عن الناشرين الأقل شكاً. مما يساعد على تخفيض خطر تصنيفهم مع الذين يقومون بتصرفات غير مطلوبة.

## 7- العمل مع المشرعين وتطبيق القوانين

تطبق قوانين معدودة على تطوير برامج التجسس أو توزيعها. الأمر الذي يحد من قدرة الوكالات على تطبيق القوانين للتعريف عن النشاط المرتبط ببرامج التجسس وملاحقته. تعمل Microsoft مع قادة الحكومة المناسبين ووكالات تطبيق القوانين للمساعدة على التأكد من إجبار مرتكبي الجرائم الخاصة ببرامج التجسس على إيقاف الممارسات غير القانونية. تتعاون Microsoft مع وكالات تطبيق القوانين والوكالات التنظيمية لمساعدتهم في جهودهم على تطبيق القوانين الموجودة. (تتضمن الأمثلة قانون الاحتيال واستغلال الكمبيوتر في بعض الدول من القوانين المشابهة الدولية لحماية المستهلك). إن التطبيق المستمر للقوانين يمكن أن يخرج المنتهكين الأكثر مكرراً من الساحة، مما يساعد بشكل كبير على تخفيض كمية ونوعية برامج التجسس المنتجة والموزعة ، وتفعيل القوانين الخاصة في حماية شركة التأمين ومتابعة التحديثات القانونية والالكترونية وتفعيل دور المستشار القانوني في تفعيل دوره مع كوادر الشركة ومعرفته في التامين لا ان يكون المستشار لا يستشار كما في دوره في حكومات العالم الثالث ، بل يجب ان يكون فعالا ويؤدي دوره في التوعية والتدريب لصالح الشركة .

وتعمل Microsoft أيضاً مع المشرعين على التقنيات الضرورية لهذه الممارسات التي لم تعتبر مسبقاً غير شرعية بموجب القوانين الموجودة. تجدر الإشارة إلى أن Microsoft تعتبر أنه يجب وضع أي تشريع بانتباه لتجنب القوانين غير الضرورية على البرامج الشرعية التي تعزز خبرة مستخدم الكمبيوتر.

## 8- رؤية المستقبل والتسويق الالكتروني الناجح لدى شركات التأمين .

يصعب استئصال تهديد برامج التجسس عبر التطورات الالكترونية الحديثة وايجاد الية تفعيل ذلك في شركات التأمين ذلك ان الادارة المتفتحة الواعية للتطورات الالكترونية والتطورات القانونية تقدم الحماية الامجع لشركة التأمين وتقديم يرها من البرامج المطلوبة، كما تهديدات الأمان الأخرى. يحاول المتطفلون والمجرمون وغيرهم من أصحاب النوايا الخبيثة دائماً استغلال أجهزة الكمبيوتر وشبكات الكمبيوتر للتخريب أو المكسب. ولكن، تلتزم Microsoft التزاماً كبيراً بمتابعة جهودها المكثفة لإبطال التهديدات الأمنية.

وتلتزم Microsoft بالمساعدة في المحافظة على حق الخصوصية ودعم حق الشخص بأن يترك وشأنه دعماً كاملاً. يجب أن يتمتع العملاء بحرية الوصول إلى أي من معلوماتهم الشخصية والتحكم باستخدامها. ويجب أن يتمتعوا بالقدرة على الثقة بأن معلوماتهم الشخصية تستخدم بشكل مناسب وبموافقتهم. تعتبر Microsoft حماية معلومات العميل كعنصر أساسي للثقة، وتعتبر ثقة العميل أساسية لنجاح عمله.

## 9- ما يمكن أن تفعله شركات التأمين ؟

شركات التأمين مدعوه إلى تقييم Windows Defender (Beta 2).

كما تنصح Microsoft بشدة عملاءها للقيام بما يلي:

- استخدام جدار حماية إنترنت على كافة أجهزة الكمبيوتر.
- استخدام برنامج محدث لمكافحة الفيروسات.
- قم بتحديث كافة أجهزة الكمبيوتر من خلال آخر تحديثات الأمان المتوفرة على <http://update.microsoft.com/microsoftupdate>.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يثبت مستخدمو Windows XP حزمة Windows XP SP2 التي تتضمن تقنيات أمان متقدمة تساعد المستخدمين على حماية أنفسهم من الفيروسات والمتطفلين والبرامج الدودية.

- خطوط المعلومات العامة.
- خطوط معلومات المنتجات.
- قياس آثار الإعلانات.
- بناء قاعدة البيانات.

## 10- عملاء شركات التأمين :

- البحث عن العملاء :
  - المبيعات بالتليفون.
  - تقديرات العملاء المتوقعين.
  - التصدير الإلكتروني.
- تنمية القيمة المضافة للعملاء :
  - المبيعات المتزاملة بالتوازي.
  - استطلاع آراء رضاء المستهلك.
  - تنفيذ برامج الولاء السلعي.
- برامج رعاية العملاء :
  - مكالمات الترحيب.
  - جمع المعلومات تليفونياً.
  - معالجة الشكاوى.
- إدارة البيانات :
  - 1 - بناء قاعدة البيانات.
  - 2 - تحديث قاعدة البيانات.
  - 3 - تقسيم البيانات إلى قطاعات.
- إدارة الحسابات :
  - 1 - تحديد الاستراتيجية.
  - 2 - تقسيم الحسابات إلى مجموعات.
  - 3 - معالجة المعاملات المشتركة.
  - 4 - إدارة الغايات من كل نشاط.
  - 5 - حل المشكلات المالية.
- إدارة الترويج :
  - 1 - تخطيط برنامج الترويج.
  - 2 - تنفيذ خطة الترويج.
  - 3 - قياس عائد الترويج.

• تنمية حلقات التوزيع :

- 1 - تحديد الحلقات.
- 2 - تنمية العلاقات مع كل حلقة.
- 3 - الحفاظ على عملاء كل حلقة. وبأختصار فأن وجود شركات التأمين ومصيرها في عملاء الشركة واتساع انتشارها وخدمة ما بعد البيع والابقاء على تواصل مهني علمي معهم وليس مرحلي مصلحي لا نعاود الاتصال بهم الا عند التجديد للبوالص وهنا في التسويق حديث يحتاج الى مجلد وليس حصرا في 15 صفحة سامحكم الله .

• التخطيط الاستراتيجي لشبكات المعلومات

- 1 - الرؤية.
- 2 - الرسالة.
- 3 - الاستراتيجية.
- 4 - الأهداف.
- 5 - خطة العمل.
- 6 - محاور التغيير.
- 7 - أسلوب التنفيذ.
- 8 - التقييم.

شبكة معلومات العلاقات مع العملاء :

الشبكة الدولية للمعلومات :

3 - تسهيل مهام الأعمال		1 - رد فعل العملاء	
		الخدمات	مناخ
الاستماع لآراء العملاء	قياس حاجات العملاء	تحليل اتجاهات العملاء	استطلاع آراء العملاء
تحسين الخدمات	الدعم التسويقي	العملاء المتوقعون	العملاء الجدد
حل مشاكل العملاء	تجديد المنتجات والخدمات	خدمة العملاء	معلومات العملاء
4 - الممارسات الإدارية في ظل شبكة المعلومات		2 - الاهتمام والتوجه بالعملاء	
الخدمات المتبادلة المكتملة			

#### خامسا : السياسات والتشريعات القانونية في ظل الادارة الألكترونية

هنالك تدرج في قوة القانون وتطبيقاته ويترتب على هذا التدرج انه لا يجوز للتشريع الفرعي مخالفة التشريع العادي وفقا لمبدأ التدرج التشريعي ، وتطبيقا لمبدأ التدرج القانوني فانه اذا تعارض تشريعان من مرتبتين مختلفتين يجب تغليب التشريع الأعلى على التشريع الأدنى .

1 :- الجوانب القانونية للعقود بالوسائل الالكترونية :-

- أ. استخدام الكمبيوتر وثورة الانترنت منتصف التسعينات.
- ب. اختلاف التجارة الألكترونية عن التجارة التقليدية.
1. على مستوى الوسيط.
2. على مستوى الوسائل المستخدمة ، التبادل التجاري.
3. بقاء العلاقات القانونية وأعمال التبادل التجاري على حالها.
4. إنشاء وتنفيذ العقود المادة (102) من القانون المدني الاردني : (يعتبر التعاقد بالهاتف أو اية طريقة مماثلة بالنسبة للمكان كانه تم بين متعاقدين لا يضمهما مجلس واحد حين العقد واما فيما يتعلق بالزمان فيعتبر كانه تم بين حاضرين في المجلس).

## 2 :- شكل العقود الالكترونية

العقود الألكترونية بالانترنت أو بأي وسيلة أو شبكة :  
اتصالات الكترونية مشابهة  
( شبكات مغلقة ، انترنت ، الواب ، التلفزيون الرقمي ---- الخ )

هي عقود : - غير مادية .

- تتم عن بعد بين اطراف متواجدين في اماكن متباعدة.
- وهذا يطرح اشكالا قانونيا وتنظيميا ومجموعة الصعوبات والمشاكل .

أ - اثبات العقود الالكترونية:

- صعوبة اثباتها ومنح السندات والبيانات الالكترونية والتوقيع الالكتروني قيمة ثبوتية وحجية معادلة للسندات الخطية والورقية .
- صعوبة إعطاءها القيمة والثبوتية والحجية للتوقيع الاصلي بخط اليد ومسألة الاثبات. ولها اهمية كبرى في عقود الضمان والبنوك والتأمين وغيرها على وجه الخصوص.
- ب - توفير المستوى الكافي من الامان والموثوقية للمعلومات المتبادلة والمتبادلين على حد سواء :
  - التبادل الالكتروني لأغراض التبادل واثباتها.
  - درجة الأمان للمعلومات والمتبادلين.
  - الثقة والأمان والسرعة متطلبات قانونية وتجارة دولية لنمو التجارة الدولية وإتساع رقعة الانترنت واستخدامها في كافة القطاعات.

وتشير الى :-

- حماية الحياة الخاصة ازاء المعالجة الآلية للبيانات الاسمية والشخصية.
- حماية الموقع والمعلومات في شبكة الانترنت من مخاطر الاعتداءات والجرائم ولها الأثر الواضح في عمليات التجارة الدولية والبنوك والتأمين.

3 :- المشاكل القانونية التي تطرحها العقود الألكترونية وتطبيقاتها .

### 1. التطبيق القانوني لمفهوم العرض والطلب في التجارة الألكترونية .

- بالنسبة للعرض :

- صعوبة معرفة ارسال وتلقي العروض الألكترونية بواسطة النت يشكل عرضا" بالمعنى القانوني؟؟ هل هي قانونية؟؟ وتتوافق مع ما نصت عليه القوانين في إنشاء العقود التقليدية أم لها أوصاف قانونية أخرى وأثر ذلك؟؟

- ماذا لو أعطيت المفاوضات سمة الدعوة للمباحثات حول انعقاد العقد؟؟
- او اذا اعتبرت وصفاً "دعائياً" أو "ترويجياً" فلا تعتبر عقود ولا أثر قانوني لها.
- ماذا لو وصفت بأنها للسعي لإبرام العقد؟؟ أو الارسال الجبري للعروض – وهذه اوصافاً خطيرة وتوجب الملاحقة الجزائية والحقوقية والتعويض عن العطل والضرر والغرامات.

#### مفهوم القبول :

- ارسال كلمة المرور.
- او تثبيت بالبريد الالكتروني.
- أو مجرد النقر على الفأرة أو مفاتيح اللوحة او سر في جهاز الحاسوب.

#### 2. تحديد زمان ومكان توقيع العقد :-

المادة (101) من القانون المدني الاردني :

اذا كان المتعاقدان لا يضمهما حين العقد مجلس واحد يتعبر التعاقد قد تم في المكان وفي الزمان اللذين صدر فيهما القبول ما لم يوجد إتفاق او نص قانوني يقضي بغير ذلك.

المادة (13) من قانون البيئات :-

1. تكون للرسائل قوة الاسناد العادية من حيث الاثبات ما لم يثبت موقعها أنه لم يرسلها ولم يكف أحد بإرسالها .
2. وتكون للبرقيات هذه القوة ايضاً اذا كان أصلها المودع في دائرة البريد موقعاً عليه من مرسلها.
3. أ . وتكون لرسائل الفاكس والتلكس والبريد الالكتروني قوة الاسناد العادية في الاثبات ما لم يثبت من نسب اليه ارسالها انه لم يقر بذلك أو لم يكف احد بإرسالها .  
ب. وتكون رسائل التلكس بالرقم السري المتفق عليه بين المرسل والمرسل اليه حجة كل منهما.

ج. وتكون لمخرجات الحاسوب المصدقة أو الموقعة قوة الإسناد العادية من حيث الإثبات ما لم يثبت من نسبت اليه انه لم يستخرجها أو لم يكف احداً " باستخراجها.

- العقود الألكترونية لا تنشأ بطريقة أنية وبين أطراف حاضرين في نفس المجلس . ويعبر عن الادارة في الالتزام والتعاقد بشكل تعاقبي / متسلسل.
- يوجه العرض اولاً" ثم يقبل لمن وجة اليه لكن في وقت لاحق ويعتبر ذلك صعوبة تحديد الزمان والمكان للقبول.
- وتمر الرسائل الألكترونية المتبادلة تبعاً" لطبيعة عمليات التبادل بواسطة الانترنت وعبر محطات ونقاط متعددة قبل وصولها .

#### 4- اهمية تحديد زمان وتاريخ انشاء العقد واثاره القانونية :

- ولا يستطيع العارض بعد قبول العرض من المشتري ان يتراجع عنه.
- ويحدد هذا التاريخ نقطة انطلاق أثر العقد ، انتقال الملكية والمخاطر في شروط غرفة التجارة الدولية incoterms.
- ويخشى هنا الغلط والغش في العقد خاصة اي عقود محددة؟؟
- الاعتمادات المستندية ، التأمين ، البنوك ، القروض --- الخ.

5- تحديد الهوية الواضحة لطرفي العقد :  
ويترتب على ذلك

- أهلية المتعاقدين والتزامهم.
- مواجهة مخاطر ناقصي الأهلية ، القاصرين ؟؟ بينما العقود التقليدية تظهر هوية المتعاقدين (الهوية ، شهادة التسجيل ، التوقيع).
- هل توجد وسيلة للثبوت بشكل قاطع من ان المتعاقدين عبر الانترنت يتمتع بالاهلية ؟؟
- هل الأهلية ركن اساسي من اركان العقد ؟؟
- صحة العقد ؟ وأثار هذا العقد كشرط لصحة الالتزام.
- مصير العقود الالكترونية في حالة عدم الاهلية ( هل هي باطلة ؟؟ او منعدمة ؟؟ ومن الطرف الذي يجوز له ابطالها؟؟).
- ماذا لو ثبت ان المتعاقد قاصر ؟؟
- ماهو نطاق المسؤولية ازاء الموردين الذين تعاقدوا معهم.
- أين مبدأ التعويض عن الاضرار من عدمه ؟

6- تحديد القواعد الخاصة بحماية المستهلكين عبر الانترنت.

- تعرض المستهلكين بجدية الى مخاطر هذا التعاقد.
- حيث اماكن التعاقد غير عادية وغير مخصصة للأعمال التجارية والمهنية.
- باشرت الدول الاوربية بتحديد إطار قانوني جديد لحماية المستهلك في هذه العقود ومنها بيع السلع والخدمات.
- هذه القواعد القانونية ملزمة وتلزم التجار والمهنيين التقيد بها تحت طائلة العقوبات الجزائية والحقوقية والغرامات.
- وفي ظل النظرية الاستهلاكية وما فيها من قواعد ملزمة.
- اوجدت شكلية حديثة للتعاقد بواسطة وسائل الاتصال بالانترنت أنها ( الشكلية) في التعاقد وما يلتزم به المتعاقدين.
- وفيها مجموعة بيانات ومعلومات الزامية ومنها اعلام المستهلك في العقود الالكترونية بالمؤسسة عارضة السلع واعطائه مدة مناسبة لإتخاذ القرار وامكانية ان يتراجع دون دفع غرامات ، تفصيل عن السعر، خصائص السلعة ---- الخ.

7- تحديد المحكمة المختصة بفض النزاع والقانون الواجب التطبيق .

- تنشأ العقود الالكترونية بين اطراف في عدة دول ويعالجها القانون الدولي الخاص الذي يعالج الطابع الدولي للنزاعات بين الافراد.
- ان تطبيق القانون الدولي الخاص يستطدم بصعوبات قانونية واوضاع مختلفة . طبيعة الطابع الدولي المشرع للانترنت وطبيعة نشر المعلومات في الشبكة يؤدي الى تعددية كبيرة في التمرکز الجغرافي للمعلومات وهذا يؤدي الى ثورة في الاختصاصات القضائية وتنازع القوانين.
- ولا بد من الاعتراف جليا" بان المنازعات الدولية الناتجة عن استخدام الانترنت كبيرة وان القوانين السائدة في القانون الدولي الخاص عاجزة بشكل واضح عن طرح الحلول السلمية مما يستدعي معه ضرورة تعديل القواعد القانونية الروتينية السائدة لتنازع القوانين والمحكمة وايجاد آليات وحلول تتناسب مع الطبيعة الحديثة للانترنت.



## 8: - إثبات العقد والتوقيع عليه تطبيقاً وقانوناً :

بالرغم من كل المحاولات من قبل الاوربيين لاقتراح الحلول التشريعية والتنظيمية لمشاكل التعاقد الإلكتروني " وان نجحت" فان هنالك صعوبات حقيقة اخرى هي :-

- 1- اثبات حصول الرضى في العقود الالكترونية وهو صلب العقود من الناحية الموضوعية.
- 2- لإن الإثبات هو العنصر الاساسي في العلاقة التعاقدية :  
وفيها يتقدم مبدأ الصيغة الخطية على غيرها من وسائل الإثبات اشتراط الصيغة الخطية " الموقعة على الاوراق " والموقعة بخط اليد على العقود وعدم جواز دحض البنية الخطية الا ببينة خطية اخرى وعدم امكانية اقامة الدليل العكسي على العقد الخطي الا بعقد خطي اخر.

3- وفي المستندات الالكترونية تغيب الصيغة الخطية التي تواجه صعوبات حقيقية تبرز نتيجة التطبيق العملي للنصوص والمبادئ القانونية الوضعية حول الإثبات بخصوص البيانات والسندات المعلوماتية والالكترونية .

- 4- غياب أي مرتكز خطي ورقي ملموس وموقع ولا محل لشكلية التوقيع بخط اليد.
- 5- ويبرز ذلك في عقود خاصة كالتأمين والاعتمادات المستندية حيث يوضع المشرعون احكاماً خاصة الزامية للتعاقد يجب الالتزام بها . وتخرج على المبادئ العامة التي تحكم العقود العادية ومنها مبدأ سلطان الادارة وحرية التعاقد وخضوع العقود للصيغة الخطية . فلو طبقنا هذا المبدأ على بعض العقود فعلى دراسة الاحكام والقواعد القانونية والتعاقد الخاصة بعقود الاعتمادات والتأمين وفيما اذا كانت تلك العقود تتوافق مع السندات الالكترونية الناتجة بواسطة الانترنت.

فالتأمين والعقود الخاصة تقع ضمن العقود المسماة والاذعان وفيها شروط واحكام خاصة كالبيع والايجار والمقاولة --- الخ بها بالاضافة الى الاحكام العامة للعقود واشترطت بعض القوانين العربية الصيغة الخطية لعقود التأمين والالزامية لبيانات محددة كتاريخ العقد واسماء المتعاقدين والاطار المشمولة --- الخ المادتين 963 و964 من قانون الموجبات اللبناني.

فكيف يمكننا الحصول على الصيغة الخطية في عقد التأمين الإلكتروني دون اي مرتكز مادي وبدون توقيع المتعاقدين عليه بخط اليد؟؟ وهذا يتوقف على شكل التعاطي القانوني مع مفهوم السند الخطي الرسمي والعادي والسند الخطي قانونياً يعني : السند الاصلي او العقد ذو التوقيع الخاص والمبين في مستند ورقي وموقع بخط يد الانسان ومختوم ، وهذا طبعا يخالف السندات الالكترونية التي تنتج عن شبكة الانترنت حيث التبادل غير مادي ومن المستحيل الحصول على الشكلية والتوقيع بخط اليد . ولذلك فانه في ظل هذا الوضع للنصوص للسندات الخطية التي تشمل ايضا الالكترونية منها لا يمكن انشاء العقود الالكترونية بواسطة شبكة الانترنت. ولذلك نحن بحاجة الى ان نلحق بركب العالم المتقدم باجراء اصلاحات تشريعية لقانون الإثبات والتعاقد الإلكتروني كما تم ذلك في اوربا وكندا وامريكا لتفعيل قبول السندات الالكترونية غير المادية كوسيلة صالحة في الإثبات باعطائها قوة ثبوتية وحجية ملزمة وتشريعات تسهل عقد الصفقات التجارية غير المادية عبر الانترنت.

## 9- المقترحات العملية للإصلاح التشريعي الإلكتروني:

1. الاعتراف القانوني بالتوقيع الإلكتروني:  
لان شرط الاعتراف بأثر السند الإلكتروني في الاثبات سيبقى ناقصا" اذا بقي بشروط صحة التوقيع عليه بخط اليد ويشمل التعديل بالاقرار بصحة التوقيع الإلكتروني وفيه صرف النظر عن شكلية حصول التوقيع بخط اليد من خلال تعريف جيد للتوقيع بين ما هي وظيفة التوقيع وليس شكله فالتوقيع اصلا وجد للتعريف بهوية صاحبه والتعبير عن رضاه وموافقة على محتوى السند والاقرار بما فيه بغض النظر على شكل هذا السند وفي التعديل بهذا الشكل يجوز ان يكون التوقيع بخط اليد أو بأية وسيلة الكترونية وعبر الانترنت.
2. وضع تعريف جديد واكثر شمولاً لمفهوم السند الخطي بحيث لا يبقى محصوراً على السندات الورقية بل يشمل كذلك الالكترونية . ويبين التعريف بوضوح ازالة التداخل القانوني الناشئ عن الخطأ بين مفهوم الكتابة او الخطي وبين التوقيع على الاوراق او السندات.
3. فاذا تم التوجه الى هذه المقترحات فان ذلك يؤدي الى توسيع مفهوم السندات الخطية الموقعة بحيث تشمل الالكترونية منها ولا تقتصر على ما هو ورقي وموقع بخط اليد ويعطي ذلك السندات الخطية الموقعة الكترونياً القوة الثبوتية التي تتمتع بها السندات الخطية الموقعة بخط اليد.

## 10- الوسائل الالكترونية لحماية المعلومات في الانترنت :-

1. بعض البيانات تحتاج الى السرية والأمن والحماية :  
( مثل الرسائل الشخصية ، المعلومات المهنية ، اسرار التجارة الدولية واسعار السلع ، المعاملات المالية والمصرفية ، والتجارة الالكترونية ) حيث كشفها مع الدقة والسرعة يمكن ان يبطل عقود بالملايين.
2. ان تأمين امن وسلامة المعلومات وسرية الصفقات والاسرار يعد بمثابة ما تقدم وشملة القانون للتجارة الدولية . من سرعة وثقة واثمان وهي مسائل اساسية وتسهل انتشار الانترنت.
3. لا بد من ايجاد الوسائل القانونية والفنية التي تحمي المعلومات والاشخاص العاديين والمعنويين من الاعتداء والقرصنة والتعديت عليهم .  
وتتركز هذه الحماية فيما يلي: -

أ. حماية المعلومات والبيانات التجارية من الاعتداء:-  
ان استخدام الانترنت يوجب الحماية الكافية للبيانات والمعلومات المتبادلة واخذ اقصى درجات الحذر والحيطه لكي لا يقع عليها اي اعتداءات وهذا ما دفع المتبادلين للمعلومات عبر الاساليب الحديثة من ابتكار اساليب الحماية والوقاية للمعلومات واستخدام اقصى غايات التكنولوجيا المتطورة لحمايتها ، بإعتماد درجات امان متقدم ، واستخدام أنظمة معلوماتية موثوقة ، وتقنيات التشفير والترميز والاقفال والارقام وفي كل يوم ايضا" نجد اختراعات وسرقات وتعديت على شبكات المعلوماتية بطرق واساليب احتيالية كثيرة .

ومن هنا نحن بحاجة الى تشريعات وقوانين وانظمة متطورة وسريعة وفعالة نحجم جرائم الاعتداء على شبكات الاتصال والتعدي على الانترنت خاصة عندما تكون بشكل رقمي والكتروني واعتبارها افعال مجرمة وايجاد التشريعات الجزائية الصارمة والملاحقات القضائية الحديثة وعبر نصوص قانونية حديثة ومتطورة وسريعة تجرم افعال الاعتداء على شبكة الانترنت والدخول الى المتعاملين عبر الدوائر الالكترونية تجرم الدخول عبر المشروع لنظام المعلوماتية او جرم اطلاق الفايروس او جرثومة او قنبلة الكترونية مدمرة --- الخ.

ويجب استحداث دوائر رقابية الكترونية ووسائل وقائية وردعية وانشاء اجهزة متخصصة بمكافحة الاجرام المعلوماتية وتفعيل تجريم من يطلق او يزور عبر الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة .

ب. حماية البيانات الخاصة والمعلومات الشخصية من الاعتداء :  
اي مفهوم حماية البيانات الاسمية ، وحيث ان من حق الانسان قانونيا ان يتمتع بالخصوصية في حياته الخاصة وحقه في السرية واحترام شخصيته وعلاقتة العائلية وحيث ان طبيعة المعلومات على شبكة الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة تعتبر مصدر تهديد لهذه الحياة الخاصة فلا يجوز لأحد ان يدخل لموقعه الكتروني وانتزاع اسراره الخاصة والتعريف بشخصه وعلاقتة دون رضاه وموافقتة الصريحة والتي ان توضع لها الاطر والاسس القانونية المناسبة لحمايتها.

ان من السهولة بمكان جمع اية معلومات رسمية وشخصية عبر نطاق الخدمات والتطبيقات في شبكة الانترنت فيمكن اخذ تفاصيل البريد الالكتروني والعناوين والاسماء ومحركات البحث وقواعد البيانات والمعلومات من مواقع الويب وعبر التجارة الالكترونية ويمكن الحصول على المعلومات والصفقات التجارية ومعاملات التسوق الدولية ومواقع الرصد الخاصة " الكعكات " cookies فيمكن الدخول الى اية مواقع وسحب كافة المعلومات والاجراءات والبيانات الموجودة في تلك المواقع.

وقد سارعت بعض الدول الاوربية وقبل الانتشار الواسع للانترنت بوضع التشريعات الرقابية المحلية والخاصة بحماية الأشخاص ومعالجة الاعتداء على البيانات الشخصية والرسمية واشترطت على اصحاب المواقع ومعالجي الملفات الخاصة شروك من الشفافية والاعلام والامن والمسؤولين وتحمي حقوق اصحاب الملفات الرسمية ونامل ان يسارع المشرعون العرب لعقد مؤتمر متخصص ويخرجو بتوصيات عربية واقعية لحماية المخرجات والمدخلات عبر الانترنت.

والحمد لله رب العالمين