



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY



الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية دولة الكويت

V2.4

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

الصفحة	الموضوع
3	المقدمة
3	التعريفات
6	الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية
6	الفصل الأول: النطاق
7	الفصل الثاني: الترخيص لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية
7	الفصل الثالث: تصنيف البيانات
7	3.1 أحكام عامة
8	3.2 مسؤولية تصنيف البيانات
9	الفصل الرابع: الأمن السيبراني للحوسبة السحابية
9	4.1 أحكام عامة
9	4.2 أمن المعلومات
9	4.2.1 موقع إقامة بيانات ومحتوى المشتركين ونقلها
10	4.2.2 الإبلاغ عن انتهاكات أمن المعلومات
10	4.3 حماية بيانات المشتركين
11	الفصل الخامس: المعلومات والبيانات المخالفة للقوانين ولحقوق الملكية الفكرية
12	الفصل السادس: أحكام تعاقدات الحوسبة السحابية
14	الفصل السابع: حماية المشتركين من شروط العقود غير العادلة
15	الفصل الثامن: معايير ضبط الجودة
16	الفصل التاسع: صلاحيات الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
16	الفصل العاشر: سريان التنفيذ والتدابير الانتقالية
16	الفصل الحادي عشر: أحكام ختامية
16	الفصل الثاني عشر: الملحقات
17	الفصل الثالث عشر: المستندات ذات الصلة

المقدمة

أصبح استخدام خدمات الحوسبة السحابية أحد التقنيات الحديثة الهامة لإنجاح مسيرة التحول الرقمي الشامل في الدولة، حيث يقدم الانتقال إلى الحوسبة السحابية العديد من المزايا التي تخدم القطاعين العام والخاص بالإضافة إلى الأفراد بحيث تشمل جميع المستفيدين من خدمات الحوسبة السحابية في دولة الكويت. وفي هذا السياق، تحرص الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على تفعيل دورها الرقابي والتنظيمي بموجب قانون انشائها رقم 37 لسنة 2014، والمعدل بالقانون رقم 98 لسنة 2015، بوضع لوائح لتنظيم قطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات بما يتفق مع السياسة العامة للدولة لتحقيق التنمية الشاملة. واستناداً على ذلك فقد تم إنشاء مستند الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية لتنظيم استخدام خدمات الحوسبة السحابية داخل دولة الكويت. بالإضافة إلى الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية لدولة الكويت قامت الهيئة بإصدار مجموعة من السياسات والأدلة الإلزامية والإرشادية والتي تدعم وتوافق الأحكام الواردة ضمن هذا الإطار وهي كالتالي:

1. سياسة تصنيف البيانات
2. سياسة الحوسبة السحابية أولاً
3. لائحة حماية خصوصية البيانات
4. ضوابط والتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية
5. الدليل الإرشادي لمشاركي خدمات الحوسبة السحابية
6. دليل الانتقال للحوسبة السحابية

وتعتبر جميع البنود بموادها المختلفة الواردة في فصول هذا المستند ملزمة وواجبة الامتثال لجميع الأطراف المعنية باستخدام تقنية وخدمات الحوسبة السحابية ما لم يذكر خلاف ذلك.

التعريفات

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذا الإطار التنظيمي المعاني المخصصة لها أدناه وتعتمد التعاريف الواردة في قانون الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات رقم 2014/37 والمعدل بالقانون رقم 98 لسنة 2015، ولائحته التنفيذية ولائحة مصطلحات وتعريفات تقنية المعلومات والاتصالات وسياسة تصنيف البيانات وسياسة الحوسبة السحابية أولاً الصادرين عن الهيئة.

الدولة: دولة الكويت.

الهيئة: الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

الإطار: الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية.

الحوسبة السحابية: هي نموذج لتمكين الوصول الشبكي المريح وعند الطلب إلى مجموعة مشتركة من موارد الحوسبة القابلة للتهيئة (على سبيل المثال: الشبكات والخوادم والتخزين والتطبيقات والخدمات) التي يمكن توفيرها بسرعة وإطلاقها بأقل جهد إداري أو تفاعل من مقدم خدمات الحوسبة السحابية.

خدمات الحوسبة السحابية: منتجات وحلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستخدم موارد نظم المعلومات وقدرات المنصة (platform capabilities) حسب الحاجة وفي أي وقت ومن خلال أي شبكة (ثابتة أو متنقلة) وعن طريق أي أجهزة متصلة بالشبكة وعن طريق تكنولوجيا الحوسبة السحابية. وتنقسم إلى ثلاثة أنواع من الخدمات على النحو التالي:

- **البنية التحتية كخدمة (IaaS):** في هذا النموذج، يستضيف مقدم الخدمة مكونات البنية التحتية التي تشكل مركز بيانات مثل الخوادم، والتخزين، وأجهزة الشبكات، وطبقة التمثيل الافتراضي (virtualization layer) للمشارك. ولا يدير المشترك أو يتحكم في البنية التحتية السحابية الأساسية لكنه يتحكم في نظام التشغيل والتخزين والتطبيقات وبعض أنظمة الحماية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: الحواسيب المركزية، التخزين، موزعات الحمل (Load Balancers) والأجهزة الافتراضية (Virtual Machines).

- **المنصة كخدمة (PaaS):** في هذا النموذج، يوفر مقدم الخدمة البيئة التي تتضمن الأجهزة وأدوات البرامج المطلوبة لتطوير التطبيقات للمشاركين عبر الإنترنت. ويستضيف مقدم الخدمة الأجهزة والبرامج على بنيته التحتية الخاصة وبالتالي يعفي المشاركين من شراء بنية تحتية لتثبيت حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: تطوير التطبيقات، قواعد البيانات، البرمجيات الوسيطة، أدوات الاختبار وأدوات المطورين.

- البرمجيات كخدمة (SaaS): نموذج توزيع البرامج الذي يستضيف فيه مقدم الخدمة التطبيقات ويجعلها متاحة للمشارك عبر الإنترنت. ومنها على سبيل المثال لا الحصر: التطبيقات الحكومية، خدمات الويب، الحواسب الافتراضية، نظم إدارة علاقات العملاء (CRM).

مقدم خدمات الحوسبة السحابية (مقدم الخدمة): أي شخص اعتباري يقدم خدمة واحدة أو أكثر من خدمات الحوسبة السحابية بأنواعها المفصلة أعلاه لمشاركي خدمات الحوسبة السحابية وقد يمتلك مركز أو مراكز بيانات يديرها بشكل جزئي أو كلي يستخدمها لتقديم خدمات الحوسبة السحابية بشكل مباشر، أو غير مباشر من خلال وسيط خدمات الحوسبة السحابية أو من خلال مجمع خدمات الحوسبة السحابية.

الجهة: تشمل الوزارات والإدارات والمؤسسات والهيئات والشركات التابعة والمستقلة لحكومة دولة الكويت باستثناء الجهات ذات الطابع الأمني أو العسكري، حيث تملك الجهات ذات الطابع الأمني أو العسكري الخيار بما تراه مناسباً.

الشركة: يشمل الشركات والمؤسسات الخاصة المملوكة لرواد الأعمال ولا تصنف ضمن جهات القطاع الحكومي.

الفرد، الأفراد: يشمل المواطنين والمقيمين في دولة الكويت.

مشارك الحوسبة السحابية (المشارك): الفرد أو الجهة الحكومية أو الشركة الخاصة الذين يقومون باستخدام خدمات الحوسبة السحابية عن طريق شراء تلك الخدمات من مقدم خدمات الحوسبة السحابية بموجب عقد الحوسبة السحابية.

مستخدم الحوسبة السحابية: أي فرد يقوم باستخدام خدمات الحوسبة السحابية المقدمة لمشارك الحوسبة السحابية حسب طبيعة العلاقة بينه وبين المشارك. وقد يكون هذا الفرد مستخدم ومشارك في آن واحد في حال إبرامه عقد الحوسبة السحابية مع مقدم خدمات الحوسبة السحابية للاستفادة من تلك الخدمات له على المستوى الفردي.

عقد الحوسبة السحابية: هو اتفاق تجاري مبرم بين مشتركين خدمات الحوسبة السحابية وبين مقدم خدمات الحوسبة السحابية لتقديم تلك الخدمات لهم.

اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement): هي التزام بين مقدم خدمات الحوسبة السحابية وبين المشارك، حيث يشتمل هذا الالتزام على عدة جوانب منها: جودة الخدمات المقدمة ومدى توافر الخدمات والمسؤوليات المترتبة على مقدم خدمات الحوسبة السحابية وعلى المشارك بخدمات الحوسبة السحابية. كما تنص هذه الاتفاقية على أن الخدمات التي يقدمها مقدم خدمات الحوسبة السحابية إلى المشارك هي كما تم الاتفاق عليه في العقد الموقع بين الطرفين، وتضمن سرية المعلومات والبيانات بين الطرفين.

البيانات: هي معلومات يتم تحريرها وتعديلها وطباعتها أو تخزينها عن طريق الحاسوب، وتكون هذه المعلومات على هيئة ملفات نصية أو صوتية أو صور أو فيديو أو على هيئة برامج حاسوبية أو معلومات سلوكية أو معلومات تفضيلية أو معلومات رقمية بلغة يفهمها الحاسوب.

البيانات الشخصية (معلومات تعريف الشخصية (PII) Personally Identifiable Information): هي ما تم تعريفه في سياسة تصنيف البيانات: "والتي تشمل على معلومات أو مجموعة من المعلومات اذا ما تم تجميعها يمكن من خلالها الاستدلال بشكل واضح ومباشر لهوية الفرد، كما تشمل على أية معلومات يمكن ربطها بشكل غير مباشر كبيانات الموقع لشخص معين بصرف النظر عما إذا كانت هوية الفرد واضحة أم لا من تلك المعلومات أو من مجموعة من تلك المعلومات وغيرها من المعلومات، وكما هو مذكور في الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية الصادر عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات" كما تشمل أي بيانات يمكن استخدامها للوصول إلى هوية أي شخص. وتنقسم إلى سبعة أقسام كالتالي: التعريف الشخصي، بيانات الاتصال، بيانات التسويق والاتصالات، البيانات السلوكية، البيانات التقنية، بيانات مجمعة، الفئات الخاصة من البيانات الشخصية.

1. **بيانات التعريف الشخصي:** الاسم الأول أو الاسم الأخير أو المسمى الوظيفي أو المهام الوظيفية أو صاحب العمل أو الحالة الاجتماعية أو النوع (يستدل عليه من اللقب) أو نوع الاتصال أو اسم المستخدم.
2. **بيانات الاتصال:** رقم هاتف العمل أو رقم الهاتف المحمول أو رقم الهاتف المنزلي أو رقم الفاكس الخاص بالعمل أو عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالعمل أو عنوان البريد الإلكتروني الشخصي أو عنوان بريد إلكتروني بديل أو عنوان مرسله العمل أو الرمز البريدي للمنطقة.
3. **بيانات التسويق والاتصالات:** تفضيلات المستخدم في التسوق عبر الإنترنت من مزود أو مقدم الخدمة أو من مراكز تابعة لهم وتفضيلات الاتصال الخاصة بالمستخدم، بما في ذلك اللغة المفضلة لمثل هذه الاتصالات.

4. **البيانات السلوكية:** المعلومات المستنبطة أو التي يفترضها مزود أو مقدم الخدمة التي تتعلق بسلوك واهتمامات المستخدمين والمبنية على نشاطاتهم عبر الإنترنت. ويشمل هذا جميع المعلومات التي تتعلق بتعبئة النماذج على موقع مقدم أو مزود الخدمة على الإنترنت، أو قيام المستخدم بتنزيل مواد (على سبيل المثال لا الحصر، المستندات التقنية والكتب الإلكترونية ودراسات الحالة Case Studies وغيرها من المستندات أو لدراسات أو الوثائق) من موقع مقدم أو مزود الخدمة كما تشمل نشاط المستخدم المرتبط برسائل البريد الإلكتروني المرسلة من مزود أو مقدم الخدمة التي يرسلها للمستخدم (مثل "عمليات الفتح" و"النقرات" و"إلغاء الاشتراكات") ونشاط زيارته لموقع المقدم أو المزود على الإنترنت (الصفحات التي قام المستخدم بزيارتها، بما في ذلك الصفحات التي على مواقع الإنترنت الجهات الخارجية) ونشاط المستخدم المتعلق بالفعاليات (على سبيل المثال لا الحصر، حضور الندوات أو المعارض التجارية وما يشابهها على الإنترنت التي يقوم المقدم أو المزود برعايتها أو استضافتها أو كانا مشتركين فيها بأي شكل من الأشكال.
5. **البيانات التقنية:** عنوان بروتوكول الإنترنت (IP) وبيانات تسجيل الدخول الخاصة بالمستخدم (بما في ذلك هوية المستخدم وكلمة المرور) ونوع المتصفح وإصداره وإعداد المنطقة الزمنية Time Zone والموقع وأنواع المكونات الإضافية للمتصفح وإصداراتها ونظام التشغيل والنظام الأساسي والتقنية الأخرى الموجودة على الأجهزة التي تستخدمها للوصول إلى خدمات مزود أو مقدم الخدمة.
6. **بيانات مجمعة:** هي البيانات التي يستخدمها مقدم أو مزود الخدمة للمشاركة في البيانات الإحصائية تستخلص من البيانات الشخصية مجمعة بشرط الاستئذ على هوية المستخدم بشكل مباشر أو غير مباشر.
7. **فئات خاصة من البيانات الشخصية:** هي البيانات الخاصة والمتعلقة بالعرق أو الأصل أو الدين أو المذهب أو معتقدات فلسفية أو آراء سياسية أو عضوية (نقابات أو جمعيات نفع عام) أو البيانات التي تخص الصحة والبيانات الوراثية والحيوية Genetic or vital data.

محتوى المشترك: يعني أي بيانات مقدمة أو منتجة من قبل مشترك الحوسبة السحابية والتي يقوم بحفظها أو معالجتها على الحوسبة السحابية وفقاً لعقد الحوسبة السحابية.

أرصدة الخدمة: يقصد بها آليات التعويض المقدمة من مقدم خدمات الحوسبة السحابية لمشركيه في حالة عدم وفاء أداء مقدم الخدمة للمعايير المنصوص عليها في عقد الحوسبة السحابية أو اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)، أو التي تكون مطلوبة بموجب أحكام هذا الإطار.

تصنيف البيانات: هو تصنيف (أو وضع أو ترتيب) للبيانات في مستويات أمنية ملائمة بناء على مدى حساسيتها وذلك لتحديد السبل المثلى لتداولها وحمايتها من المخاطر.

مالك البيانات: قد يكون فرد، أو جهة حكومية، أو أحد قطاعاتها، أو شركة خاصة، أو أحد قطاعاتها، حيث يملك بيانات معينة ولديه الصلاحية لمعالجتها، أو تعديلها، أو نسخها، أو تخزينها (على سبيل المثال لا الحصر قطاع الموارد البشرية يملك بيانات موظفي الجهة، قطاع نظم المعلومات يملك بيانات البنية التحتية وبعض الأنظمة، إدارة الشؤون المالية تملك بيانات الرواتب، إدارة خدمة العملاء تمتلك بيانات المراجعين، قسم التوريدات يملك بيانات الشراء، الخ...).

الحوسبة السحابية العامة (Public Cloud): يتم توفير البنية التحتية للسحابة للاستخدام العام من قبل المشتركين. قد تكون هذه البنية مملوكة ومدارة ومشغلة من قبل مؤسسة تجارية، أو أكاديمية، أو جهة حكومية، أو مزيج منهم. وأن تكون موجودة على موقع/مركز مقدم الخدمة.

الحوسبة السحابية الخاصة (Private Cloud): يتم توفير البنية التحتية للسحابة للاستخدام الحصري من قبل جهة أو شركة واحدة تضم العديد من المستخدمين (على سبيل المثال: الأقسام والإدارات التي تديرها تلك الجهة أو الشركة) وتشغل من قبل الجهة الشركة ذاتها، أو من قبل طرف ثالث (مثل: مقدم خدمات الحوسبة السحابية)، أو كليهما معاً، وقد يكون موقعها المادي داخل مقر الجهة الشركة أو خارجها. وتدير الجهة الشركة بنفسها عملية نسخ البيانات، وفي هذه الحالة، يستهلك تطوير الحلول وقتاً أطول نظراً لأن جميع عمليات النشر والاختبار يلزم تنفيذها داخل الجهة الشركة.

الحوسبة السحابية المشتركة (Community Cloud): يتم توفير البنية التحتية للسحابة للاستخدام الحصري من قبل مجموعة محددة من المشتركين الذين ينتمون إلى جهات/شركات لديها مصالح مشتركة/متوافقة (على سبيل المثال: مهام الجهة الشركة، متطلبات الأمن السيبراني، واعتبارات الامتثال). قد تملك هذه البنية التحتية وتديرها وتشغلها جهة/شركة واحدة أو أكثر من الجهات/الشركات المشمولة في تلك المجموعة، أو طرف ثالث (مقدم الخدمة)، أو كلاهما، وقد يكون موقعها المادي داخل مقر الجهة الشركة أو خارجها. ويتولى مقدم الخدمة إدارة عملية نسخ البيانات (تحقيقاً لاتفاقية مستوى

الخدمة (SLA) بين مقدم الخدمة والجهة الشركة) حيث يدعم هذا النموذج تسريع آلية التثبيت والتشغيل الفوري مما يؤدي إلى تسريع عملية نشر الحلول الجديدة.

الحوسبة السحابية الهجينة (Hybrid Cloud): البنية التحتية لهذا النوع من السحابة عبارة عن تركيبة لبنيتين أو أكثر من البنى التحتية لأنواع الحوسبة السحابية التي تم ذكرها (الخاصة، أو العامة، أو المشتركة) حيث تبقى كل بنية فريدة في ذاتها وخصائصها، ولكنها مرتبطة ببعضها البعض بتقنية ذات معايير قياسية أو تقنية ذات ملكية خاصة تُمكن من الربط بين كل بنية سحابية إضافة إلى تمكين نقل البيانات والتطبيقات. على سبيل المثال: قد يتم تحويل المنصة السحابية الخاصة إلى منصة عامة لموازنة الحمل بين منصات الحوسبة السحابية المرتبطة.

الانتقال إلى الحوسبة السحابية: هي عملية نقل البيانات أو أعباء الأعمال وقواعد البيانات والتطبيقات وإجراءات عمل نظم المعلومات إلى الحوسبة السحابية، أو من سحابة إلى أخرى.

بيئة تشغيل الحوسبة السحابية (Cloud Operating Environment): البيئة التي تقوم بإدارة واحد أو مجموعة من الحواسيب الافتراضية من خلال بيئة افتراضية، وتعتمد نوعية بيئة تشغيل الحوسبة السحابية على خدمات الحوسبة السحابية المستخدمة والبيئة الافتراضية المستخدمة.

الأجهزة/الحواسيب الافتراضية (Virtual Machines): نظام محاكاة لنظام حاسوبي محدد حيث يعمل هذا النظام بناءً على البنية الحاسوبية المتوفرة وطريقة العمل المفترضة لهذا النظام الحاسوبي الذي تتم محاكاته. حيث تقوم الحواسيب الافتراضية بخلق بيئة افتراضية تقع بين المستخدم وبين منصة التشغيل.

مركز البيانات: يقصد به إدارة داخل مؤسسة تستضيف وتحتفظ بأنظمة تقنية المعلومات الخلفية ومخازن البيانات وأجهزة الكمبيوتر الكبيرة الخاصة بها وخوادمها وقواعد البيانات. وفي أوقات تنفيذ عمليات تقنية المعلومات المركزية الكبيرة، تكون هذه الإدارة وجميع الأنظمة موجودة في مكان واحد وتسمى باسم مركز البيانات.

التشفير: هي عملية تحويل البيانات من نص مقروء إلى نص غير مقروء، وتطبق عملية التشفير سواء أثناء تخزين البيانات أو عند نقلها عبر الشبكات.

اختراق البيانات: القدرة على الوصول للبيانات أو اعتراضها أو كشفها أو تسريبها أو سرقتها من أنظمة أو قواعد البيانات دون علم أو موافقة مالك البيانات عن طريق الثغرات الأمنية.

الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية

الفصل الأول: النطاق

1.1 تعتبر كل الأحكام الواردة في كل فصل من فصول هذا الإطار التنظيمي في هذا المستند لائحة تنظيمية ملزمة في المجال المعني بها ما لم يذكر خلاف ذلك.

1.2 تنطبق الأدلة والسياسات والضوابط التابعة للإطار التنظيمي للحوسبة السحابية على جميع مقدمي خدمات الحوسبة السحابية المرخص لهم من قبل الهيئة والذين لديهم مراكز بيانات داخل دولة الكويت ويستضيفون بيانات المستوى الثالث وبيانات المستوى الرابع.

1.3 تنطبق الأدلة والسياسات والضوابط التابعة للإطار التنظيمي للحوسبة السحابية على جميع مقدمي خدمات الحوسبة السحابية المسجلين والمعتمدين من قبل الهيئة والذين يستضيفون بيانات المستوى الأول وبيانات المستوى الثاني لجميع مشتركى القطاع العام.

1.4 تنطبق الأدلة والسياسات والضوابط التابعة للإطار التنظيمي للحوسبة السحابية على جميع مشتركى القطاع العام لخدمات الحوسبة السحابية والقطاع الخاص الذين يستضيفون بيانات أو معلومات حكومية.

1.5 أي التزامات تنشأ من المادة 1.2 نتيجة التعاقدات المبرمة بين مقدمي خدمات الحوسبة السحابية وبين المشتركين، سوف تكون ملزمة وواجبة الوفاء على مقدمي الخدمة.

1.6 يخضع تخزين بيانات ومحتويات المشتركين بشكل دائم أو غير دائم لدى مقدمي خدمات الحوسبة السحابية الذين يستضيفون بيانات المستوى الثالث "بيانات خاصة وحساسة" وبيانات المستوى الرابع الذين لديهم مراكز بيانات داخل دولة الكويت والمرخص لهم من قبل الهيئة إلى الأحكام التالية بغض النظر عن محل إقامة أو موقع المشتركين:

- 1.6.1 المادة رقم 4.2.2 من الفصل الرابع (الأمن السيبراني للحوسبة السحابية) والتي تعنى بالإبلاغ عن انتهاكات أمن المعلومات.
- 1.6.2 المادة رقم 4.3.3.1 من الفصل الرابع (الأمن السيبراني للحوسبة السحابية) والتي تعنى بالإفصاح عن محتوى أو بيانات المشترك الى الجهات الأمنية أو الاستخباراتية وفق قوانين دولة الكويت.
- 1.6.3 المادة رقم 5.1.2 من الفصل الخامس (المعلومات والبيانات المخالفة للقوانين وحقوق الملكية الفكرية) والتي تعنى بإزالة المحتويات المخالفة للقوانين بناءً على طلب الهيئة.
- 1.6.4 المادة رقم 5.1.3 من الفصل الخامس (المعلومات والبيانات المخالفة للقوانين وحقوق الملكية الفكرية) والتي تعنى بقيام مقدمي الخدمة إبلاغ الهيئة عن أي محتويات مخالفة للقوانين.

الفصل الثاني: الترخيص لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية

- 2.1 يجوز لمن يرخص له من قبل الهيئة وله بشكل مباشر أو غير مباشر مركز بيانات وبنية تحتية داخل دولة الكويت الدخول في إجراء أي تعاقدات لتقديم خدمات الحوسبة السحابية للقطاع العام داخل دولة الكويت.
- 2.2 تم تحديد إجراءات الترخيص والتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية والمستندات المطلوبة للتسجيل والحصول على إذن أو ترخيص بشكل مفصل في مستند "ضوابط والتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية" الموجود على الموقع الإلكتروني للهيئة.
- 2.3 يجب على مقدمي خدمات الحوسبة السحابية الذين حصلوا على الترخيص اللازم من الهيئة الالتزام بهذا الإطار التنظيمي في عقودهم المبرمة مع المشتركين.
- 2.4 تمنح الهيئة ترخيص لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية الذين يستضيفون بيانات المستوى الثالث وبيانات المستوى الرابع والذين لديهم مراكز بيانات داخل دولة الكويت .
- 2.5 يجوز لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية التسجيل على الموقع الإلكتروني للهيئة للحصول على إذن لتقديم خدماتهم للمشاركين من القطاع العام والذين يستضيفون بيانات المستوى الأول وبيانات المستوى الثاني.

الفصل الثالث: تصنيف البيانات

3.1 أحكام عامة

- 3.1.1 يجب على الأشخاص الراغبين بشراء خدمات الحوسبة السحابية الاطلاع والامتثال لسياسة تصنيف البيانات الصادرة عن الهيئة، حيث تعتبر عملية تصنيف البيانات الركيزة الأولى لعملية الانتقال الى الحوسبة السحابية وذلك لأنها تساهم في معرفة البيانات التي يمكن نقلها الى الحوسبة السحابية ومعرفة مدى حساسيتها وطرق حمايتها واختيار نموذج الحوسبة السحابية الملائم لها.
- 3.1.2 ملكية بيانات ومحتوى المشترك والوصول إليها والتعديل عليها حق مطلق للمشارك لا يحق لمقدم الخدمة الاطلاع او التعديل على تلك البيانات، او نقلها، او مسحها، او الحجز عليها دون أخذ اذن من مالك البيانات.
- 3.1.3 يؤخذ بعين الاعتبار تطبيق ما ورد في سياسة تصنيف البيانات وما ورد من أحكام في هذا الفصل دون الإخلال بأي قوانين لدولة الكويت قد تطبق على بيانات ومحتوى مشترك يتطلب مستوى أعلى من أمن وحماية المعلومات (على سبيل المثال لا الحصر: بيانات المشترك الذي تقع ضمن المستوى الرابع وتكون مطلوبة من الجهات الأمنية أو الجهات المعنية الأخرى في الدولة).
- 3.1.4 هذا الإطار لا يخل بأي قوانين، أو أنظمة، أو توجيهات، أو قواعد سلوكية، أو تعليمات داخلية، أو سياسات تنفيذية، أو قواعد تنظيمية، أو إدارية أخرى معمول بها في دولة الكويت تتعلق بالتالي:

- 3.1.4.1 حق مشترك الحوسبة السحابية في الاستعانة بمقدمي خدمات الحوسبة السحابية الموجودين خارج نطاق الدولة، أو إرسال، أو معالجة، أو تخزين محتوى مشترك، أو أي بيانات، أو معلومات في نظام الحوسبة السحابية، طالما أن هذه البيانات أو محتوى المشترك لا يندرج تحت المستوى الثالث أو المستوى الرابع من مستويات تصنيف البيانات.
- 3.1.4.2 يمكن استضافة بيانات المستوى الثاني باستخدام الحوسبة السحابية العامة بشرط أن تحقق متطلبات ومعايير التشفير وتتبع أدنى متطلبات الأمن حين الاستضافة مع تواجد مفاتيح التشفير فقط لدى الجهة المستخدمة للحوسبة السحابية العامة.
- 3.1.4.3 يجب تخزين ومعالجة بيانات المستوى الثالث "بيانات خاصة حساسة" في نماذج الحوسبة السحابية الخاصة (Private Cloud) أو الهجينة (تهجين خاص/عام) (Hybrid Cloud (public/private)).

3.2 مسؤولية تصنيف البيانات

3.2.1 كما نصت عليه سياسة تصنيف البيانات، تقع مسؤولية تصنيف البيانات والمحتوى الخاص بالمشاركين وتطبيق المستوى المناسب لحماية وأمن البيانات على عاتق مشترك خدمات الحوسبة السحابية بفئاتهم كالتالي:

3.2.1.1 المشتركين من الأفراد الطبيعيين المقيمين في دولة الكويت: معرفة كيفية قيام مقدمي الخدمة من توفير بيئة الحوسبة السحابية الآمنة التي تلبى متطلبات أمن بياناتهم ومحتوى المشترك الخاص بهم وفق مستويات التصنيف التي يقومون باختيارها.

3.2.1.2 المشتركين من القطاع الخاص وقطاع الأعمال:

- 3.2.1.2.1 تصنيف بياناتهم وبيانات المشتركين الشخصية وبيانات الجهات الحكومية التي لديهم وتحديد مستويات أمنها وطرق حمايتها.
- 3.2.1.2.2 الالتزام بعدم تخزين أو استضافة البيانات الشخصية للأفراد أو بيانات الجهات الحكومية التي لديهم والتي تقع ضمن المستوى الثالث والمستوى الرابع من تصنيف البيانات على مركز بيانات وبيئة الحوسبة السحابية لمقدم خدمات الحوسبة السحابية الموجودين خارج نطاق دولة الكويت، ويجوز استخدام الحوسبة السحابية الهجينة بشرط أن تكون هذه البيانات المصنفة وفق المستوى الثالث داخل نطاق دولة الكويت.

3.2.1.3 المشتركين من القطاع العام:

- 3.2.1.3.1 تصنيف بياناتهم والبيانات الشخصية للأفراد وشركات القطاع الخاص التي لديهم وتحديد مستويات أمنها وطرق حمايتها.
- 3.2.1.3.2 الالتزام بعدم تخزين أو استضافة البيانات الشخصية للأفراد أو بيانات الجهات الحكومية أو بيانات شركات القطاع الخاص التي لديهم والتي تقع ضمن المستوى الثالث والمستوى الرابع من تصنيف البيانات على مركز بيانات وبيئة الحوسبة السحابية لمقدم خدمات الحوسبة السحابية الموجودين خارج نطاق دولة الكويت، ويجوز استخدام الحوسبة السحابية الهجينة بشرط أن تكون هذه البيانات المصنفة وفق المستوى الثالث داخل نطاق دولة الكويت.

3.2.2 يجب على مشترك خدمات الحوسبة السحابية اختيار مستوى أمن المعلومات الذي يتناسب مع مستويات التصنيف المذكورة في سياسة تصنيف البيانات أو حسب ما يراه المشترك مناسباً لنوعية البيانات أو محتوى المشترك الذي يملكه أو إذا ما رأى المشترك جدوى استخدام إطار حماية المعلومات الذي قد يقدمه مقدم الخدمة والذي يتناسب مع احتياجات المشترك المحددة والتزاماته وواجباته ومتطلباته الأمنية.

- 3.2.3 يجب على مشتركي خدمات الحوسبة السحابية تطبيق جميع متطلبات الأمن المتعلقة بتصنيف كل مستوى من مستويات تصنيف بياناتهم أو محتوى المشترك الخاص بهم سواء بشكل كلي أو جزئي.
- 3.2.4 يجب على مشتركي خدمات الحوسبة السحابية بعد الانتهاء من عملية تصنيف البيانات التأكد من عمل الآتي:
- 3.2.4.1 توفير السرية: تقييد الوصول الى البيانات فقط للأشخاص المصرح لهم وفق أغراض معينة.
- 3.2.4.2 تكامل المعلومات: التأكد من أن المعلومات التي تم إنشاؤها، أو تعديلها، أو حفظها، أو تداولها، فقط بالوسائل المسموح بها، لا تزال صحيحة وصالحة للاستخدام.
- 3.2.4.3 إتاحة المعلومات: يشير الى توفر المعلومات الى الأشخاص المخولين بالوصول إليها لأغراض مصرح بها حين الحاجة.
- 3.2.5 تقع مسؤولية توفير بيئة الحوسبة السحابية الآمنة وحمايتها لاستضافة بيانات ومحتوى المشتركين حسب فئاتهم وحسب مستويات تصنيف وأمن وحماية البيانات والمحتوى الذي يقوم المشتركون بتحديدده على عاتق مقدم خدمات الحوسبة السحابية وفق الالتزامات الواجبة عليه والمذكورة في الفصل الرابع أدناه (الأمن السبراني للحوسبة السحابية) وفي مستند ضوابط والتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية المشار إليه في الفصل الثاني (الترخيص لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية) من هذا الإطار.

الفصل الرابع: الأمن السبراني للحوسبة السحابية

4.1 أحكام عامة

- 4.1.1 هذا الفصل يقدم الحد الأدنى من التزامات مشتركي ومقدمي خدمات الحوسبة السحابية تجاه الأمن السبراني للحوسبة السحابية المتمثل في أمن المعلومات وحماية بيانات المشتركين.
- 4.1.2 يهدف هذا الفصل الى إرشاد مشتركي خدمات الحوسبة السحابية بدولة الكويت لمعرفة أهمية موقع إقامة بياناتهم ومحتوياتهم كمستخدمين وماهي التزامات مقدم الخدمة في حال حدوث أي انتهاكات لبياناتهم والمسؤوليات الأمنية التي تقع عليهم وذلك حسب نوع الخدمة.
- 4.1.3 يجب على مقدم خدمات الحوسبة السحابية أن يقوم بإبلاغ أي مشترك الحوسبة السحابية -بناءً على طلبه- بميزات أمن المعلومات التي يوفرها مقدم خدمات الحوسبة السحابية أو التي تنطبق على محتوى مشترك الحوسبة السحابية، ويمكن لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية أيضا الوفاء بهذا الالتزام بإتاحة مثل هذه المعلومات على شبكة الإنترنت لمستخدمي خدمات الحوسبة السحابية.
- 4.1.4 يلتزم مقدمي خدمات الحوسبة السحابية ومستخدمي خدمات الحوسبة السحابية ان كانوا من فئة الجهات الحكومية أو من فئة القطاع الخاص بالامتناع عن استخدام البيانات الشخصية للاستدلال على هوية المشتركين دون أخذ إذن خطي واضح وصريح من الأفراد مالكي البيانات التالية: بيانات التعريف الشخصي، بيانات الاتصال، بيانات التسويق والاتصالات، البيانات السلوكية، البيانات التقنية، بيانات مُجمعة، فئات خاصة من البيانات الشخصية.

4.2 أمن المعلومات

4.2.1 موقع إقامة بيانات ومحتوى المشتركين ونقلها

- 4.2.1.1 يجب على مشتركي خدمات الحوسبة السحابية؛ ضمان عدم استضافة أو تخزين أي بيانات أو محتوى مشترك لا تسمح سياسة تصنيف البيانات والفصل الثالث الخاص بتصنيف البيانات من هذا الإطار باستضافته أو تخزينه خارج دولة الكويت لأي غرض، أو في أي صيغة، سواء كان ذلك بشكل مؤقت أو دائم كالتالي:

- 4.2.1.1.1 البيانات التي تصنف ضمن المستوى الثالث والمستوى الرابع.
- 4.2.1.1.2 بيانات أو محتوى الجهات الحكومية التي تقع ضمن المستوى الرابع من تصنيف البيانات.
- 4.2.1.1.3 البيانات الشخصية للأفراد الموجودة لدى الجهات الحكومية أو شركات القطاع الخاص أو لدى مقدمي الخدمة كما نصت عليه المادة 4.1.4.

- 4.2.1.2 لا يجوز لمشاركي خدمات الحوسبة السحابية أن ينقلوا، أو يخزنوا، أو يعالجوا محتوى مشترك إلى أي نظام حوسبة سحابية عامة (Public Cloud) أو نظام حوسبة سحابية هجين (Hybrid) أو إلى الحوسبة السحابية المشتركة (Community Cloud)، ما لم يكن مقدم أو مزود خدمة الحوسبة السحابية مسجلاً تسجيلاً صحيحاً ومرخساً له من الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات وفق أحكام الفصل الثاني من هذا الإطار ومستند ضوابط والتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية.
- 4.2.1.3 يتعين على مقدمي خدمات الحوسبة السحابية المرخص لهم لدى الهيئة بموجب أحكام الفصل الثاني من هذا الإطار، والمعني بالترخيص لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية، الإفصاح عما يلي إلى الهيئة:
- 4.2.1.3.1 المواقع والمعلومات الفنية لمراكز البيانات التابعة له داخل دولة الكويت.
- 4.2.1.3.2 الدول التي تتواجد فيها مراكز البيانات التابعة له إذا كان يستخدم تلك المراكز لمعالجة أو نقل بيانات أو محتوى المشتركين الموجودين في دولة الكويت.
- 4.2.1.4 دون الإخلال بأحكام هذا الفصل المترتبة عليهم، يلتزم مقدمو خدمات الحوسبة السحابية بإبلاغ مشتركهم مقدماً وأخذ موافقتهم مسبقاً، قبل نقل أو معالجة المحتوى الخاص بهم خارج دولة الكويت بشكل دائم أو مؤقت.
- 4.2.1.5 يلتزم مقدم خدمات الحوسبة السحابية بكل المتطلبات الفنية والإدارية والاجرائية واللوائح التنظيمية والسياسات الصادرة أو التي ستصدر عن الهيئة فيما يخص مركز البيانات التابع له بشكل مباشر أو غير مباشر والمقام داخل دولة الكويت.

4.2.2 الإبلاغ عن انتهاكات أمن المعلومات

- 4.2.2.1 يجب على مقدم خدمات الحوسبة السحابية أن يخطر مشتركه خلال مدة لا تزيد عن اثنين وسبعين (72) ساعة، ودون تأخير غير اضطراري، بأي انتهاك لأمن المعلومات، أو تسرب للبيانات فور دراية مقدم الخدمة بهذا الانتهاك؛ سواءً إذا كان هذا الانتهاك يؤثر أو من المرجح أن يؤثر على محتوى المشترك، أو بياناته، أو أي خدمات حوسبة سحابية مقدمة لأولئك المشتركين من قبل مقدم الخدمة.
- 4.2.2.2 يجب على مقدم خدمة الحوسبة السحابية أن يخطر الهيئة خلال مدة لا تزيد عن اثنين وسبعين (72) ساعة، ودون تأخير غير اضطراري بأي انتهاكات لأمن معلومات أو تسرب للبيانات هم على دراية بها؛ إذا كانت تلك الانتهاكات أو التسريبات تؤثر أو من المحتمل أن تؤثر على:
- 4.2.2.2.1 محتوى المشترك أو بياناته التي لها علاقة بعدد كبير من مشاركي الحوسبة السحابية في دولة الكويت.
- 4.2.2.2.2 عدد كبير من الأشخاص في دولة الكويت بسبب اعتمادها على خدمات واحد أو أكثر من مشاركي الحوسبة السحابية التي تأثرت بتسرب البيانات أو انتهاك أمن المعلومات.
- 4.2.2.3 يجب على مقدمي خدمات الحوسبة السحابية تبني قواعد وسياسات داخلية حول استمرارية الأعمال، والتعافي من الكوارث، وإدارة المخاطر؛ فضلاً عن تزويد مشاركي خدمة الحوسبة السحابية ومقدمي الخدمة الآخرين الذين يتعاونون معهم- عند طلبهم لذلك- بموجز من هذه القواعد والسياسات.

4.3 حماية بيانات المشتركين

- 4.3.1 تكون أحكام المادة 4.3 بالإضافة إلى لائحة حماية خصوصية البيانات الصادرة عن الهيئة ملزمة لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية الذين يبرمون عقد حوسبة سحابية مع مشتركين خدمات الحوسبة السحابية.
- 4.3.2 يتعين على مقدمي خدمات الحوسبة السحابية حماية بيانات ومحتويات المشتركين التي تنتمي للمستوى الثالث وبيانات المستوى الرابع من مستويات تصنيف البيانات المستضافة في بيئة الحوسبة السحابية التي يديرها والتأكد من تشفيرها بحيث لا تدل على هوية مالك هذه البيانات ولا يجوز إعطاءها جهات أخرى دون أخذ الإذن من مالك هذه البيانات.

- 4.3.3 في حال الامتثال للقوانين القضائية التابعة لدولة أجنبية فيما يتعلق بمشركي الحوسبة السحابية الخاضعين لقوانين تلك الدولة، فإنه لا يحق لمقدم خدمات الحوسبة السحابية أن:
- 4.3.3.1 يقدم أو يخول - بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر - أي أشخاص، أو كيانات قانونية، أو حكومة محلية، أو أجنبية، أو سلطات عامة؛ بتقديم أي محتوى أو بيانات تخص مشترك الحوسبة السحابية لطرف آخر.
- 4.3.3.2 يعالج أو يستخدم محتوى أو بيانات تخص مشترك الحوسبة السحابية لأغراض غير تلك المسموح بها بموجب اتفاقية تقديم خدمات الحوسبة السحابية مع المشترك المعني.
- 4.3.4 يجوز لمقدم الخدمة الإفصاح عن محتوى المشترك أو بياناته في الحالات التالية فقط:
- 4.3.4.1 بناءً على طلب رسمي من الجهات الأمنية أو الاستخباراتية امتثالاً للقوانين المعمول بها في دولة الكويت.
- 4.3.4.2 عند موافقة المشترك لمقدم الخدمة شريطة أن تكون بياناته ليست ضمن المستوى الثالث أو المستوى الرابع من مستويات تصنيف البيانات، كما يحق للمشارك إلغاء هذه الموافقة مستقبلاً.
- 4.3.5 يجب على مقدمي الخدمة منح المشتركين الحق والإمكانية الفنية للوصول والتحقق والتصحيح لبياناتهم والحذف منها، ودون المساس بحقوق مقدمي خدمات الحوسبة السحابية فيما يتعلق ببيانات المشترك طالما أن ذلك ضروري؛ لأغراض فوترة المشترك، أو بغرض الوفاء بالتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية وفقاً لأي من القوانين المعمول بها.
- 4.3.6 تُطبّق أحكام مادة رقم 4.3.4 أعلاه؛ دون الإخلال بأي أحكام نظامية، أو تنظيمية، أو تعاقدية معمول بها؛ وبما يوفر درجة عالية من الحماية والحقوق والالتزامات ذات العلاقة؛ فيما يخص أي فئات من البيانات الشخصية، أو التجارية، أو تلك التي تشكل جزءاً من بيانات المشترك التي تغطيها هذه الضوابط التنظيمية.

الفصل الخامس: المعلومات والبيانات المخالفة للقوانين ولحقوق الملكية الفكرية

- 5.1 تسري أحكام هذا الفصل على مقدمي خدمات الحوسبة السحابية، الذين يقدمون نموذج المنصة كخدمة (PaaS) أو نموذج البرمجيات كخدمة (SaaS) أو كلاهما كخدمات حوسبة سحابية، والذين أبرموا عقد الحوسبة السحابية مع مشتركهم، بالإضافة إلى أولئك الذين، على الرغم من أنهم ليسوا طرفاً في عقد الحوسبة السحابية مع المشترك المعني سواء كان منفرداً أو بالاشتراك مع آخرين لكنهم يمارسون السيطرة على معالجة "محتوى المشترك" ذي العلاقة؛ بما يأتي:
- 5.1.1 يتحمل مقدم خدمات الحوسبة السحابية المذكور أعلاه أي مسؤولية إدارية أو جنائية بموجب هذا الإطار أو أي نظام أو تنظيم أو قرار أو تعليمات، بما في ذلك القوانين ذات العلاقة؛ إذا كان يعلم أن محتوى المشترك المتاح للعموم يخالف القوانين، أو يخل بحقوق الملكية الفكرية للمؤلفين والحقوق المجاورة (قانون رقم 22 لسنة 2016 بشأن حقوق المؤلف والحقوق المجاورة)؛ وقد تم تحميله، أو معالجته، أو تخزينه في بيئة الحوسبة السحابية الخاصة بمقدم خدمة الحوسبة السحابية ولم يتم تقديم خدمات الحوسبة السحابية بإبلاغ الهيئة أو الجهات المختصة في الدولة بذلك.
- 5.1.2 إذا قامت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات؛ بتوجيه مقدمي خدمات الحوسبة السحابية كتابياً لإزالة أي محتوى مخالف للقوانين أو مغل بأي حقوق ملكية فكرية خاصة بالغير من أي مركز بيانات أو أي عنصر آخر من نظام الحوسبة السحابية الموجود في دولة الكويت أو خارجها والمستخدم أو الذي يعتمد عليه مقدمو الخدمة في توفير خدمات الحوسبة السحابية، فإنه يجب على مقدمي الخدمة ضمان أن المحتوى المخالف أو الذي يخل بأي حقوق ملكية فكرية خاصة بالغير:
- 5.1.2.1 قد تم إزالته من أي مركز بيانات أو أي عنصر آخر من بيئة الحوسبة السحابية الموجود في دولة الكويت أو خارجها.
- 5.1.2.2 أو جعل إمكانية الوصول إليه غير ممكنة في دولة الكويت، (إذا كان ذلك مطلوباً بموجب التزامات دولة الكويت الدولية (و/ أو أي جهة مختصة أخرى).

5.1.2.3 يجوز لمقدمي خدمة الحوسبة السحابية، بمبادرة منهم، أو بناءً على طلب طرف ثالث، إزالة أو جعل إمكانية الوصول غير ممكنة في دولة الكويت، و/ أو في أي بلد آخر؛ لأي محتوى مشترك مخالف أو يخل بحقوق الملكية الفكرية الخاصة بالغير من نظام الحوسبة السحابية الخاص بهم، شريطة أن:

5.1.2.3.1 يكون ذلك وفقاً لأحكام عقد الحوسبة السحابية.

5.1.2.3.2 وأن يوفر مقدم خدمات الحوسبة السحابية مهلة كافية لمستخدم الحوسبة السحابية المتأثر.

5.1.3 يتعين على مقدمي خدمات الحوسبة السحابية إبلاغ الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، دون تأخير غير اضطراري، في حال اكتشافهم لوجود أي محتوى أو أي معلومات أخرى في بيئة الحوسبة السحابية يمكن أن يشكل مخالفة للقوانين السارية.

5.1.4 يتعين على مقدمي خدمات الحوسبة السحابية إحالة أي طرف ثالث لديه شكوى ضد محتوى مخالف أو محتوى يخل بحقوق الملكية الفكرية الخاصة بالغير في بيئة الحوسبة السحابية لديهم إلى الجهات المختصة في دولة الكويت ما لم يقرروا معالجة هذه الشكوى مباشرة وفقاً لما ورد بالفقرة رقم 5.1.2.3 أعلاه.

5.1.5 يحق لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية إخطار المشترك بأنه قد تم العثور على محتوى يخضع لمخالفة للقوانين، أو محتوى يخضع يخل بأي حقوق ملكية فكرية خاصة بالغير؛ في نظام الحوسبة السحابية لديه وقد تمت إزالته، ما لم تمنع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات أو أي جهة مختصة أخرى مقدم خدمات الحوسبة السحابية من القيام بذلك. ولا يجوز للهيئة، و/أو أي جهة مختصة أخرى منع مقدم خدمات الحوسبة السحابية من القيام بذلك دون تقديم تبرير لذلك، خاصة إذا كان إخطار مقدم خدمات الحوسبة السحابية في إخطار المشترك بإزالة المحتوى؛ يهدد بنشوء أي مسؤولية على مقدم خدمات الحوسبة السحابية.

5.1.6 تطبق أحكام هذا الفصل دون الإخلال بالتزام مقدم خدمات الحوسبة السحابية؛ بالتعاون مع الجهات المسؤولة بدولة الكويت وفقاً لأي أنظمة أو تعليمات معمول بها، أو أي التزام مضمن بإجراءات التسجيل لدى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات؛ في أمور تطبيق التنظيمات ذات العلاقة بالمحتوى المخالف للقوانين أو المحتوى الذي يخل بحقوق الملكية الفكرية للغير.

5.1.7 يتعين على مقدم خدمات الحوسبة السحابية منح مشتركهم التابعين لهم كافة التراخيص القانونية الضرورية لاستخدام أي برامج، أو أي أعمال ملكية فكرية أخرى والمقدمة بموجب عقد الحوسبة السحابية بالتناسب مع مدة ونطاق ذلك العقد.

الفصل السادس: أحكام تعاقدات الحوسبة السحابية

6.1 قبل توقيع العقد مع المشترك، فإنه يتعين على مقدمي الخدمة تقديم معلومات واضحة وشفافة إلى المشترك حول موضوع الخدمة، وشروط الاستخدام، ومستويات الخدمة، وآلية الدفع التي سيتم تطبيقها.

6.2 يجب تطبيق الالتزام المشار إليه أعلاه؛ بدون الإخلال بأي معلومات إضافية أخرى قد يحتاج إليها مقدم خدمات الحوسبة السحابية للتواصل مع المشتركين؛ إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القواعد المعمول بها أو الالتزامات المذكورة بمسئد ضوابط والتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية الملحق بهذا الإطار.

6.3 تتطلب الحوسبة السحابية مسؤولية مشتركة تجاه أمن وموثوقية الخدمة بين مقدمي الخدمة وبين المشتركين. للعمل في هذا المجال، يجب على المشترك النظر بعناية في سجل وانجازات مقدم الخدمة على مر السنوات، وكذلك خبرته في القطاعين العام والخاص. ويجب على مقدم الخدمة أن يعطي أمثلة على مشاريعه الناجحة التي قام بتنفيذها لإظهار سجله في تقديم الخدمات في مجال الحوسبة السحابية.

6.4 دون الإخلال بأي التزامات أخرى منصوص عليها فصول هذا الإطار، يجب تغطية العناصر الآتية في العقود وفي اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) عند التعاقد مع مقدمي خدمات الحوسبة السحابية وعلى مقدمي الخدمة التزام الشفافية المطلقة في كل من الآتي:

6.4.1 تعريف بمقدم خدمات الحوسبة السحابية، وعنوان العمل، وكامل تفاصيل معلومات الاتصال الخاصة به.

6.4.2 بيان بالخدمات المطلوب تقديمها، واستخداماتها المسموح بها.

- 6.4.3 مدة عقد الحوسبة السحابية (إذا كانت تنطبق)، والرسوم المطبقة، وشروط الدفع وإنهاء العقد.
- 6.4.4 القواعد المتعلقة بالتعامل مع محتوى المشترك، بما في ذلك معالجته، أو المعالجة لتمكين مشترك الحوسبة السحابية من إعادته إلى مصدره الأصلي عند إنهاء عقد الحوسبة السحابية.
- 6.4.5 إجراءات حل شكاوى المشتركين:
- 6.4.5.1 يجب على مقدم خدمات الحوسبة السحابية؛ أن يقدم لمشركيه خدمة العناية بالمشاركين لحل أي شكاوى تخصهم. ويتعين ألا تخل هذه الخدمة بأي معالجات قانونية وإجراءات فض نزاعات أخرى متاحة بموجب الأنظمة القانونية في دولة الكويت، بالإضافة إلى هذا الإطار.
- 6.4.5.2 يحق لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية والمشاركين؛ إحالة نزاعاتهم، مجتمعين أو منفردين، إلى أي إجراءات فض نزاعات متاحة من قبل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ووفقاً لأنظمتها، دون الإخلال - على سبيل المثال لا الحصر - بأي إجراءات أخرى بديلة لفض النزاعات، أو بنود القانون التي يمكن اتباعها بمقتضى القانون الواجب التطبيق.
- 6.4.6 النظام المعمول به لتفسير عقد الحوسبة السحابية، على أن يكون مفهوماً أنه لا يجوز للنظام المعمول به لتفسير أي عقد حوسبة سحابية وحل أي نزاع (إذا كان هذا النظام مغايراً للأنظمة السائدة في دولة الكويت) أن يبطل أي من أحكام هذا الإطار، أو أي أنظمة إلزامية أخرى مطبقة في دولة الكويت والتي لا يجوز إبطالها من خلال اختيار أنظمة دولية أخرى.
- 6.4.7 حماية وخصوصية البيانات: يجب أن يحتوي العقد على بنود مناسبة لتمكين المشتركين من الجهات الحكومية أو الشركات الخاصة المتعاقد معها من الوفاء بالتزاماتها نحو البيانات الشخصية (على سبيل المثال: التأكد من التعامل مع جميع البيانات الشخصية وفقاً لقوانين الخصوصية وحماية البيانات المعمول بها والعمل بسياسة تصنيف البيانات وبما ورد في هذا الإطار).
- 6.4.8 بروتوكولات الأمن وخرق البيانات: يجب أن يحتوي العقد على التزامات من مقدم الخدمة بضمان أمن المعلومات والبيانات. ويجب أن يذكر العقد ما يحدث في حال حدوث خرق للبيانات، إضافة إلى ذكر إجراءات الإخطار المعمول بها.
- 6.4.9 ملكية البيانات: يجب أن تظل بيانات المشتركين ملكاً لهم، وألا تكون ملكاً لمقدم الخدمة.
- 6.4.10 استخدام البيانات: يجب أن يوضح العقد بأنه سيتم استخدام البيانات فقط للأغراض المتعلقة بتوفير خدمات الحوسبة السحابية وليس لأغراض ثانوية، مثل الإعلانات، إلا في حال موافقة المشترك.
- 6.4.11 الدخول إلى البيانات: يحتفظ المشتركون بحق الوصول المباشر إلى البيانات في أي وقت حسب الطلب، ويحتفظون بحق التحكم بمن يمكنه الوصول إلى بياناتهم وبالشروط المتعلقة بذلك.
- 6.4.12 المراقبة والتحكم: يجب أن يحتوي العقد على التزامات من مقدم خدمات الحوسبة السحابية برصد ومراقبة والتحكم في الخدمات المقدمة والتقارير المرتبطة بها.
- 6.4.13 توافر الخدمة: يجب على المشتركين التأكد من التزام مقدم الخدمة بتقديم الضمانات اللازمة بتوافر الخدمة (Availability)، مع توفير الإصلاحات المحددة واللازمة في حالة تعطل الخدمة بشكل مفاجئ وغير مجدول.
- 6.4.14 التعاقد بالباطن: يجب أن يحتوي العقد على أحكام لضمان أنه في حال تعاقد مقدم الخدمة مع أي مقاول بالباطن فإنه يعمل على الوفاء بالتزامات التعاقدية الرئيسية، ويجب أن تقع المسؤولية النهائية عن الأداء على مقدم الخدمة.
- 6.4.15 استمرارية الأعمال: لضمان تلبية استمرارية الأعمال (Business Continuity)، يجب أن ينص العقد على خطة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث (Disaster Recovery) ومع استمرار عمليات الاختبار المناسبة.
- 6.4.16 السرية: يجب أن يتأكد المشتركون من أن مقدم خدمات الحوسبة السحابية يقدم التزامات بشأن سرية المعلومات المخزنة داخل السحابة.

6.4.17 إلغاء العقد والتخارج: يجب على المشتركين الحصول على ضمانات تؤكد أحقيتهم في إلغاء خدمات الحوسبة السحابية بعد الاتفاق مع مقدم الخدمة، مع القدرة على نقل البيانات إلى مقدم خدمة آخر أو الى مركز بيانات آخر، مع التزام مقدم الخدمة بالآتي:

6.4.17.1 يزود مقدم الخدمة المشترك بنسخة من محتوى الحوسبة السحابية الخاص بالمشارك المحفوظ في نظام الحوسبة السحابية الخاص بمقدم الخدمة في وقت إنهاء عقد خدمة الحوسبة السحابية بالصيغة المستخدمة عرفاً.

6.4.17.2 تزويد مشترك الحوسبة السحابية بالوسائل التي تمكنه من استعادة المحتوى الخاص به بالصيغة المستخدمة عرفاً.

6.4.17.3 حذف محتوى المشترك من الحوسبة السحابية لدى مقدم الخدمة بناءً على طلب المشترك بعد تسليمه نسخ من محتوى الحوسبة السحابية حين إلغاء العقد والتخارج.

6.4.17.4 كبديل للخيارات المذكورة أعلاه؛ فإنه يجوز لمقدم الخدمة تحويل محتوى الحوسبة السحابية الخاص بالمشارك باستخدام صيغة مناسبة مباشرة إلى مقدم خدمة آخر يختاره مشترك الحوسبة السحابية، متى ما كان ذلك ممكناً من الناحية الفنية.

6.4.17.5 يلتزم مقدم الخدمة وعند طلب الجهة الحكومية بتسليم محتوى البيانات التي تملكها الجهة الحكومية والمستضاف لدى مقدم الخدمة بأي تصنيف كانت ولا يحق له الامتناع عن تسليم تلك البيانات أو الاحتفاظ بنسخة من هذه البيانات بحجة أن النزاع مازال قائماً أو أن هناك مدفوعات مالية لم يتم تسويتها عند طلب البيانات، ولا يجوز لمقدم الخدمة عرقلة انتقال الخدمات الحكومية بحجة أن النزاع مازال قائماً أو أن هناك مدفوعات مالية لم يتم تسويتها.

6.4.17.6 يلتزم مقدم الخدمة بضمان استمرارية الخدمات في الجهة الحكومية في حال النزاع لمدة لا تقل عن 6 شهور من نشوء حالة النزاع وحتى تأمين الجهة الحكومية من الانتقال إلى مزود خدمة آخر، ولا يجوز لمزود الخدمة عرقلة انتقال الخدمات الحكومية بحجة أن النزاع مازال قائماً أو أن هناك مدفوعات مالية لم يتم تسويتها.

الفصل السابع: حماية المشتركين من شروط العقود غير العادلة

7.1 يتحمل مقدم خدمات الحوسبة السحابية المسؤولية أمام مشتركيه؛ عن أية أفعال أو إهمال من قبله، أو من قبل وكلائه، أو مقاوليه من الباطن، أو موظفيه (الذين يتصرفون ضمن إطار وكالتهم، أو وظيفتهم، أو عقدهم من الباطن مع مقدم الخدمة)؛ وفقاً لما ورد بهذه المادة أو أي أنظمة أخرى معمول بها في دولة الكويت، بغض النظر إذا ما كانت تلك الأفعال أو الإهمال قد وقع داخل دولة الكويت أو خارجها.

7.2 لا يحق لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية أن يستبعدوا مسؤوليتهم المنصوص عليها في العقد - أمام مشتركهم - عن الأفراد التابعين لهم نتيجة للخسائر والأضرار المذكورة أدناه، إذا كانت تلك الخسائر والأضرار يمكن أن تعزى منطقياً، كلياً أو جزئياً، إلى أفعال متعمدة أو إهمال أو إغفال من قبل مقدم الخدمة.

7.2.1 أي خسارة أو ضرر يقع لمحتوى أو بيانات المشترك، إذا كان ذلك مرتبطاً بمعالجة مقدم خدمات الحوسبة السحابية، أو أي تعامل آخر مع محتوى أو بيانات ذلك المشترك.

7.2.2 الجودة، أو الأداء، أو إمكانية الوصول، أو مدة تعثر الخدمة، أو معايير الخدمة المماثلة الأخرى التي لا تتطابق مع التزامات مقدم الخدمة بموجب عقد الحوسبة السحابية مع المشترك المعني، أو مع أي أحكام نظامية إلزامية أخرى.

7.2.3 أي انتهاك لأمن المعلومات.

7.3 لن تعف فقرة "أفضل المساعي" إذا استخدمها مقدمي الخدمة في عقد الحوسبة السحابية؛ مقدمي الخدمة من مسؤوليتهم أمام مشتركهم خدمة الحوسبة السحابية جراء الأفعال أو الإغفال المرتكب بشكل متعمد أو بسبب الإهمال الجسيم.

7.4 يتحمل مشترك الحوسبة السحابية عبء إثبات أن أي خسارة أو ضرر أشير إليه في الفقرات 7.1 و7.2 و7.3 والتي تعزى منطقياً، كلياً أو جزئياً، إلى أفعال متعمدة أو إهمال أو تقصير من جانب مقدم خدمة الحوسبة السحابية.

7.5 بغض النظر عما ورد أعلاه، يجوز لمقدمي خدمة الحوسبة السحابية أن:

7.5.1 يستبعدوا أو يقيّدوا مسؤوليتهم عن أي أضرار غير مباشرة أو خسائر إيرادات، أو أرباح؛ شريطة أن يكون ذلك قد حدث بشكل غير متعمد لمستخدم الحوسبة السحابية؛

7.5.2 يقيّدوا مسؤوليتهم إلى الحد الأقصى المعقول الذي يجوز أن يشمل على سبيل المثال لا الحصر البدائل الأخرى، ومحصلة الرسوم المدفوعة أو المستحقة على مشترك خدمة الحوسبة السحابية بموجب عقده مع مشترك خدمة الحوسبة السحابية و/أو تعويض مشترك خدمة الحوسبة السحابية من خلال أرصدة الخدمة.

7.6 دون تقييد المادة 7.5، يمكن لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية أن يستبعدوا أو يحدوا من مسؤولياتهم تجاه مشترك الحوسبة السحابية غير الأفراد حسب اتفاقيات مستوى الخدمة وشروط العقد المتفق عليها مع أولئك المشتركين بموجب عقد الحوسبة السحابية.

الفصل الثامن: معايير ضبط الجودة

8.1 يجب على مقدمي الخدمة المسجلين الحاصلين على إذن أو المرخص لهم من الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات أن:

8.1.1 يخطروا مشترك الخدمة التابعين لهم، عند الطلب، عن أي نظام أو معايير اعتماد يفي بها مقدمو الخدمات فيما يتعلق بخدمات الحوسبة السحابية ذات الصلة.

8.1.2 يحصلوا على موافقة خطية من مشتركهم قبل نقل أو نسخ بياناتهم خارج حدود دولة الكويت مع توضيح الأسباب وتحديد الجهة المراد نسخ أو نقل البيانات إليها. بشرط ألا تندرج ضمن بيانات المستوى الثالث وبيانات المستوى الرابع.

8.1.3 يلتزموا بأي خطط اعتماد و/أو معايير (بما في ذلك معايير التشفير) والتي يمكن أن تعرف بأنها إلزامية بموجب قرار من الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات فيما يتعلق بنوع خدمة الحوسبة السحابية المقدمة من قبل مقدم الخدمة.

8.1.4 يلتزموا بأي قواعد أو إرشادات معتمدة من قبل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات فيما يتعلق باستمرارية الأعمال، والتعافي من الكوارث، وإدارة المخاطر.

8.2 يجب ألا تؤثر عملية التشفير بواسطة مشترك الحوسبة السحابية لبياناتهم أو محتوهم؛ على التزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية بموجب هذا الإطار.

8.3 يجوز للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات من وقت لآخر أن تصدر قرارات بشأن خطط ومعايير الاعتماد الإلزامية أو الاختيارية الخاصة بالحوسبة السحابية والتي قد تختلف باختلاف المستوى المطلوب من أمن المعلومات، أو نوع مقدم خدمات الحوسبة السحابية، أو مشترك الحوسبة المعني، أو معايير أخرى.

الفصل التاسع: صلاحيات الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

9.1 يخضع أي إخلال بأحكام هذا الإطار، أو السياسات واللوائح الأخرى للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات؛ للجزاءات التي يجوز أن تفرضها الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بموجب قانون انشائها دون الإخلال بأي جزاءات يمكن فرضها بموجب أي قوانين أخرى مطبقة في دولة الكويت، وأي أحكام أخرى يجوز أن تعدلها أو تحل محلها في المستقبل.

9.2 يحق للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات أن تصدر إرشادات، أو عقود حوسبة سحابية نموذجية، أو مواد، أو سياسات، أو لوائح، أو توصيات، أو نصوص أخرى تهدف إلى:

9.2.1 تنظيم استخدام الحوسبة السحابية في الدولة.

9.2.2 تقديم إرشادات والزامات لمقدمي خدمات الحوسبة السحابية، ومشاركي الحوسبة السحابية، والجهات الحكومية والقطاع الخاص بشكل عام حول أي جوانب تخص الحوسبة السحابية.

9.2.3 التعديل على فصول ومواد هذا الإطار دون إنذار مسبق.

الفصل العاشر: سريان التنفيذ والتدابير الانتقالية

10.1 يدخل هذا الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية حيز التنفيذ بعد (30) يوماً من تاريخ نشر هذا الإطار بالجريدة الرسمية.
10.2 تعطى مهلة ومدتها ستة شهور من دخول الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية حيز التنفيذ للمشاركين ولمقدمي خدمات الحوسبة السحابية لتعديل أوضاعهم بما يتوافق مع بنود هذا الإطار ومستند ضوابط والتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية الملحق بهذا الإطار.

10.3 إن التزام مقدمي خدمات الحوسبة السحابية للتسجيل والحصول على إذن أو الترخيص اللازم من الهيئة، سوف يدخل حيز التنفيذ خلال (30) يوماً من تاريخ سريان دخول هذا الإطار حيز التنفيذ.

الفصل الحادي عشر: أحكام ختامية

11.1 يجوز للهيئة تعديل أحكام هذا الإطار، إذا تطلبت مصلحة العمل ذلك ويعرض التعديل المقترح على مجلس الإدارة لإقراره.

11.2 للهيئة في حال ثبوت مخالفة أحكام هذا الإطار، تطبيق الجزاءات والغرامات المنصوص عليها بالقانون رقم 37 لسنة 2014 لإنشاء الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات والمعدل بالقانون رقم (98) لسنة 2015.

الفصل الثاني عشر: الملحقات

يعتبر المستند المذكور أدناه ملحق بهذا الإطار ويمكن الاطلاع عليه عن طريق الموقع الرسمي للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (www.citra.gov.kw):

12.1 ضوابط والتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية

الفصل الثالث عشر: المستندات ذات الصلة

ترتبط المستندات المذكورة أدناه بملحقاتها بهذا الإطار ويمكن مراجعتها عن طريق الموقع الرسمي للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (www.citra.gov.kw):

- | | |
|------|---|
| 13.1 | سياسة تصنيف البيانات |
| 13.2 | سياسة الحوسبة السحابية أولاً |
| 13.3 | لائحة حماية خصوصية البيانات |
| 13.4 | لائحة مصطلحات وتعريفات تقنية المعلومات والاتصالات |