

معلومات الوثيقة

العنوان: سياسة تسمو لتجربة المستخدم

مرجع السياسة: TASMU-EXP-POL

رقم السياسة: 005/2020

النسخة المنشورة: V1.0

حالة هذه السياسة: مسودة نهائية للنشر

ملخص السياسة

هذه هي سياسة تسمو لتجربة المستخدم، وتغطي القواعد التي تتحكم في إمكانية الوصول، وتصميم واجهة المستخدم، وتأثير [المستهلك](#) وتجربة المستخدم النهائي. كما تغطي متطلبات الوثيقة، والتوافر وقواعد إدارة المحتوى الذي ينشئه المستخدم على [خدمات تسمو الذكية](#).

إشعار حقوق الطبع والنشر

حقوق الطبع والنشر ©2020 محفوظة من قبل وزارة المواصلات والاتصالات، حكومة قطر. جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز إعادة نسخ أو استخدام هذه الوثيقة أو أي جزء منها بأي شكل من الأشكال بدون إذن كتابي صريح من الوزارة.

متطلبات اللغة

تفسر الكلمات الرئيسية "يجب"، "لا يجب"، "ينبغي"، "لا ينبغي"، "موصى به"، "غير موصى به"، "قد"، و"اختياري" في هذه الوثيقة على النحو التالي: - يجب: تعني هذه الكلمة أن التعريف هو مطلب ضروري للسياسة. - لا يجب: تعني هذه العبارة أن التعريف هو حظر ضروري للسياسة. - ينبغي: هذه الكلمة أو الصفة "موصى به"، تعني أنه قد توجد أسباب وجيهة في ظروف معينة لتجاهل بند معين، ولكن يجب فهم الآثار الكاملة ومراجعتها بعناية قبل اختيار سياق مختلف. - لا ينبغي: تعني هذه العبارة أو عبارة "غير موصى به" أنه قد توجد أسباب وجيهة في ظروف معينة عندما يكون السلوك المعين مقبولاً أو حتى مفيداً، ولكن يجب فهم الآثار الكاملة ودراسة الحالة بعناية قبل تنفيذ أي سلوك تم وصفه مع هذا التصنيف. - قد: هذه الكلمة أو الصفة "اختياري"، تعني أن البند اختياري حقاً.

المراجع المعيارية

[قانون الإعلانات، والتسويق والعلامات التجارية] [هيئة تنظيم الاتصالات، قانون الإعلانات، والتسويق والعلامات التجارية، سبتمبر 2014](#)

[قانون الجرائم الإلكترونية] [قانون رقم \(14\) لسنة 2014: بشأن قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية](#)

[قانون حماية المستهلك] [قانون رقم \(8\) لسنة \(2008\) بشأن حماية المستهلك \("قانون حماية المستهلك"\)، 2018، وزارة التجارة والصناعة \(MOCI\)](#)

[إطار عمل خدمات الجوال الحكومية] [إطار عمل خدمات الجوال الحكومية - الجزء الثاني، أكتوبر 2017](#)

[إطار عمل خدمات الجوال الحكومية] [إطار عمل خدمات الجوال الحكومية - الجزء الأول، أكتوبر 2017](#)

[سياسة سهولة النفاذ الرقمي ومناخية الويب في قطر] [سياسة سهولة النفاذ الرقمي ومناخية الويب في قطر، نوفمبر 2011](#)

[المبادئ التوجيهية للتجارة الإلكترونية في قطر] [وزارة المواصلات والاتصالات، المبادئ التوجيهية للتجارة الإلكترونية في قطر، أبريل 2018](#)

[سياسة أمن تسمو] [سياسة أمن تسمو، 2020، تسمو](#)

المراجع الإعلامية

[سياسة حماية المستهلك] هيئة تنظيم الاتصالات، سياسة حماية المستهلك، يناير 2014

[الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية ولجهات الحكومية في قطر] وزارة المواصلات والاتصالات، الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية ولجهات الحكومية في قطر، النسخة 2.0، أبريل 2016

[دليل سهولة النفاذ الرقمي ومناخية الويب في مدى] دليل سهولة النفاذ الرقمي ومناخية الويب في مدى، التاريخ

[بوابة سهولة النفاذ إلى الويب في مدى] عنصر واجهة المستخدم لمستودع الرموز، ومستودع تجربة المستخدم وموارد مدى الأخرى، التاريخ

[أفضل ممارسات الويب للجوال] اتحاد شبكة الويب العالمية، أفضل ممارسات الويب للجوال، النسخة 1.0، 29 يولييه 2008

[قانون حماية المعلومات الشخصية والخصوصية] قانون حماية المعلومات الشخصية والخصوصية (PIPP) في قطر، قانون رقم 13 لسنة 2016 بشأن حماية البيانات الشخصية

[تنظيم الاتصال العشوائي] هيئة تنظيم الاتصالات، تنظيم الاتصال العشوائي، أغسطس 2017

[اتحاد شبكة الويب العالمية] اتحاد شبكة الويب العالمية

[توجيهات النفاذ إلى محتوى الويب] اتحاد شبكة الويب العالمية، توجيهات النفاذ إلى محتوى الويب (WCAG) 2.1، النسخة 2.1، يونيو 2018

المحتويات

تسمو
TASMU

• سياسة تسمو لتجربة المستخدم

- معلومات الوثيقة
- ملخص السياسة
- إشعار حقوق الطبع والنشر
- متطلبات اللغة
- المراجع المعيارية
- المراجع الإعلامية

• المحتويات

• قائمة التعريفات سياسات تسمو العامة

• 1. مقدمة

- 1-1 قطر الذكية تسمو
- 1-2 سياسة تسمو لتجربة المستخدم
- 1-3 النطاق والتطبيق
- 1-4 الامتثال

• 2. تجربة المستخدم وتفاعلات المستخدم

- 2-1 تجربة المستخدم
- 2-2 سهولة النفاذ الرقمي
- 2-3 إدارة الإشعارات
- 2-4 التكامل العربي
- 2-5 مقاييس التحليلات
- 2-6 واجهة المستخدم
- 2-8 قواعد الإعلانات وحماية المستهلك
- 2-9 الشروط التعاقدية للخدمة
- 2-10 دعم المشتركين
- 2-11 قواعد المحتوى الذي ينشئه المستخدم (UGC)
- 2-12 الخدمات المركزية للمشارك

• 3. ضوابط الموثوقية والتوافر

- 3-1 تقييم الأهمية
- 3-2 حساب الأهمية

تمت كتابة التعريف المستخدمة في سياسات تسمو العامة لتوفير وضوح سياقي عند الضرورة، ولا يجب تفسيرها على أنها تتعارض مع أي قوانين في دولة قطر.

[الحالة غير الطبيعية]: هي حالة غير متوقعة قد تتسبب في زيادة مفاجئة في الطلب، مما قد يؤثر على الأداء الموثوق به.

[التكنولوجيا المساعدة]

هي استخدام أي تكنولوجيا للمعلومات والاتصالات، ومنتجات، وأجهزة، ومعدات وخدمات ذات صلة للحفاظ على القدرات الوظيفية للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة أو ذوي الإعاقات أو زيادة تلك القدرات أو تحسينها.

[إدارة التوافر]

المعلومات المتعلقة بمطابقة توافر [الخدمات الذكية لتسمو](#) مع الاحتياجات المحددة الحالية والمستقبلية للأعمال أو تجاوزها.

[معدل الارتداد]

النسبة المئوية للمستخدمين الذين يزورون صفحة واحدة على الموقع الإلكتروني ثم يغادرون قبل اتخاذ أي إجراء.

[الموافقة]

الموافقة هي اتفاق مؤكد، ومقدم بحرية من [المشترك](#) من أجل [معالجة](#) بياناته. يجب أن يكون الأشخاص الطبيعيين ("الأفراد") قادرين على التحكم في [معالجة البيانات الشخصية](#) الخاصة بهم داخل [النظام البيئي لتسمو](#) وعند الضرورة يقدمون موافقة صريحة، مما يدل على موافقتهم، الذي يتم تأكيده صراحة بشكل كتابي، على [عملية معالجة محددة](#) محددة.

[معدلات التحويل]: النسبة المئوية للأشخاص الذين زاروا الموقع الإلكتروني للاشتراك بخدمة أو لإجراء عملية شراء..

[المرونة السيبرانية]

تشير إلى القدرة على تقديم النتيجة المستهدفة باستمرار، وحماية أصول البيانات على الرغم من الأحداث السيبرانية السلبية.

[الاتصال الإلكتروني]

أي اتصال يبدأ من قبل [مقدم خدمة تسمو](#) يتم إجراؤه بوسائل اتصالات مثل البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية، البريد الصوتي أو الفيديو.

[إمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات]

هو قياس لمدى إمكانية استخدام المنتج أو الخدمة من قبل شخص ذو إعاقة بنفس الفعالية التي يمكن أن يستخدمها شخص بدون إعاقة لأغراض الوصول واستخدام المنتجات أو الخدمات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

[إنترنت الأشياء]

إنترنت الأشياء (IoT) هو نظام من أجهزة الحوسبة المترابطة، والآلات الميكانيكية والرقمية، ويتم تعريفه بشكل فريد بالقدرة على نقل البيانات عبر الشبكة إلى [منصات القطاع](#) و/أو [منصة تسمو المركزية](#).

[نقطة نهاية إنترنت الأشياء]

نقطة نهاية إنترنت الأشياء هي جهاز حوسبة مادي يؤدي وظيفة أو مهمة كجزء من [خدمة تسمو الذكية](#).

[مدى]

مدى- مركز التكنولوجيا المساعدة هو منظمة غير ربحية تهدف إلى تعزيز الشمول الرقمي وبناء مجتمع قائم على التكنولوجيا يلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في قطر.

[الحالة العادية]

هو أداء النظام في سيناريو "العمل كالمعتاد".

[صافي نقاط المروج]

هو مؤشر يقيس استعداد [المشتركين](#) للتوصية بخدمة للآخرين. يتم استخدامه كوكيل لقياس مدى رضا [المشترك](#) بشكل عام عن [خدمات تسمو الذكية](#) وولائهم للعلامة التجارية.

[صفحات كل زيارة]

متوسط عدد الصفحات التي يتصفحها المستخدمون على الموقع الإلكتروني في زيارة واحدة.

[البيانات الشخصية]

بيانات الشخص الطبيعي ("الفرد") التي يمكن تحديدها بصورة دقيقة أو يمكن تحديدها بشكل معقول إما من خلال البيانات الشخصية نفسها أو من خلال مجموعة من البيانات الأخرى. الشخص الطبيعي القابل للتحديد هو الشخص الذي يمكن تحديده، بشكل مباشر أو غير مباشر، خاصة عند الرجوع إلى معرف مثل الاسم، أو رقم التعريف، أو بيانات الموقع أو معرف عبر الإنترنت أو إلى عامل واحد أو أكثر محدد بشكل دقيق للهوية الفيزيائية، أو الفسيولوجية، الجينية، أو العقلية، أو الاقتصادية، أو الثقافية أو الاجتماعية لذلك الشخص الطبيعي.

[المعالجة]

أي عملية أو مجموعة عمليات يتم إجراؤها على البيانات، مثل التجميع؛ أو التسجيل؛ أو التنظيم؛ أو التخزين؛ أو التكيف أو التغيير؛ أو الاسترجاع؛ أو الاستشارة؛ أو الاستخدام؛ أو الإفصاح عن طريق إرسال، أو نشر أو إتاحة البيانات؛ أو توفيق أو دمج البيانات، أو حظر، أو محو أو إتلاف البيانات. ولا تقتصر على الوسائل التلقائية.

[الموثوقية]

احتمالية قيام النظام بتقديم [خدمات تسمو الذكية](#) بشكل صحيح كما هو متوقع من قبل [المشترك](#).

[الزائرون العائدون]

يقيس هذا النسبة المئوية للمستخدمين الذين يعودون إلى الموقع بعد زيارتهم الأولى.

[توفر الخدمة]

قدرة [خدمات تسمو الذكية](#) على أداء وظيفتها المتفق عليها عند اللزوم. يتم تحديد مدى التوفر من خلال الموثوقية، وقابلية الصيانة، وقدرة الخدمة، والأداء والأمان. يتم احتساب التوفر عادة كنسبة مئوية. غالباً ما يعتمد هذا الحساب على وقت تقديم الخدمة المتفق عليه وقت التوقف.

[الاتصال العشوائي]

[اتصال إلكتروني](#) غير مرغوب فيه.

[المشترك]

منظمات أو أفراد يستخدمون [خدمات تسمو الذكية](#). من خلال عملية الاشتراك حيث يتم توثيقهم من قبل [النظام البيئي لتسمو](#). في بعض الأحيان قد يشار إليهم بعبارة "مستهلكين".

[العلامة التجارية لتسمو]

النمط والأسلوب المستخدمان في [خدمات تسمو الذكية](#) كما هو محدد في [خصائص العلامة التجارية لتسمو](#). تعد العلامة التجارية لتسمو هي المجموع الكلي لتجارب [المشتركين](#)، التي تتكون من مكونات العلامة التجارية المرئية، والصوتية والسلوكية، والتي يتشكل الكثير منها من خلال التصميم التفاعلي.

[النظام البيئي لتسمو]

هذه منصة (تسمو) قطر الذكية وأي [خدمات تسمو الذكية](#) إما متصلة بهذه [منصة تسمو المركزية](#) أو تحمل علامة تجارية متوافقة مع تسمو. الرجوع إلى (A) في [المخطط المفاهيمي لتسمو](#).

[الهئية التنظيمية للأمة الذكية لتسمو]

هي جهة متواجدة في دولة قطر وتنظم [النظام البيئي لتسمو](#). وهي مسؤولة عن صياغة، وترويج، وإدارة، وتحديث، ومراقبة والامتثال مع هذه السياسة وتطبيقها.

[خدمات تسمو الذكية]

خدمات تسمو الذكية هي خدمات وطنية، تستفيد من تكنولوجيا واحدة أو تكنولوجيات متعددة، لحل مشكلة محددة أو تمكين النتيجة المرجوة والتي تعمل في [النظام البيئي لتسمو](#). بشكل جماعي، تركز على تفصيل وتنسيق الخدمات ذات الصلة بدولة قطر.

[مقدم خدمات تسمو]

هو مالك ومقدم [نظام تسمو](#)، والذي يتحمل المسؤولية الكاملة عن تشغيله الأمان والممتثل.

[نظام تسمو]

هو نظام مملوك إلى [مقدم الخدمة](#) ويشير إلى أي من العناصر التالية من [المخطط المفاهيمي لتسمو](#):

- (C) أي من [خدمات تسمو الذكية](#)
- (D) أي شبكات بين المنصات و(C)
- (E) منصات تحليلات بيانات القطاع
- (F) منصات تحليلات البيانات المركزية
- (G) أي شبكات بين المنصات والأجهزة (H)
- (H) أي أجهزة ذكية
- (I) مركز تحكم تسمو
- (K) إدارة أمن [النظام البيئي لتسمو](#).
- (L) إدارة عمليات [النظام البيئي لتسمو](#).

[الوقت في الموقع]

الفترة الزمنية التي يقضيها [المستخدم](#) على الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الجوال (المعروفة أيضاً بمدة الجلسة).

[شروط الخدمة]

تحدد الشروط التعاقدية بشأن [خدمات تسمو الذكية](#) وتعمل بمثابة الاتفاقية القانونية بين [مقدم خدمات تسمو](#) و [المستخدم](#). وتتضمن بنود مثل شروط الاستخدام، والتكاليف/الرسوم، والترخيص، والإنهاء، والأمن وأحكام الخصوصية، وما إلى ذلك.

[ملف تعريف ارتباط التتبع]

نوع من ملفات تعريف الارتباط (ملف بيانات صغير يتم حفظه بواسطة موقع ويب على كمبيوتر أو جهاز [المستخدم](#) الذي يشارك تفاصيل أنشطة التصفح الخاصة به بين موقعين أو أكثر من المواقع أو الخدمات غير ذات الصلة.

[التصميم العام]

التصميم العام هو معايير التصميم التي تهدف إلى ضمان مشاركة الجميع في مجتمع المعلومات.

[مبادئ قابلية الاستخدام]

مجموعة من المبادئ (الاستدلال) التي تفضل الواجهة وتقيم أمثلها لمتطلبات قابلية الاستخدام المعترف بها؛ وهي قابلية البحث، والبداية، والكفاءة، والوضوح، وإمكانية التعلم، والإعفاء، وإمكانية الوصول، والملاءمة والقيمة.

[المكونات الافتراضية]

هي مكونات مثل الأجهزة الافتراضية، والحواليات وأجهزة/وظائف الشبكة الافتراضية والوظائف بدون خادم وأنظمة الإدارة الافتراضية.

1. مقدمة



1-1 قطر الذكية تسمو

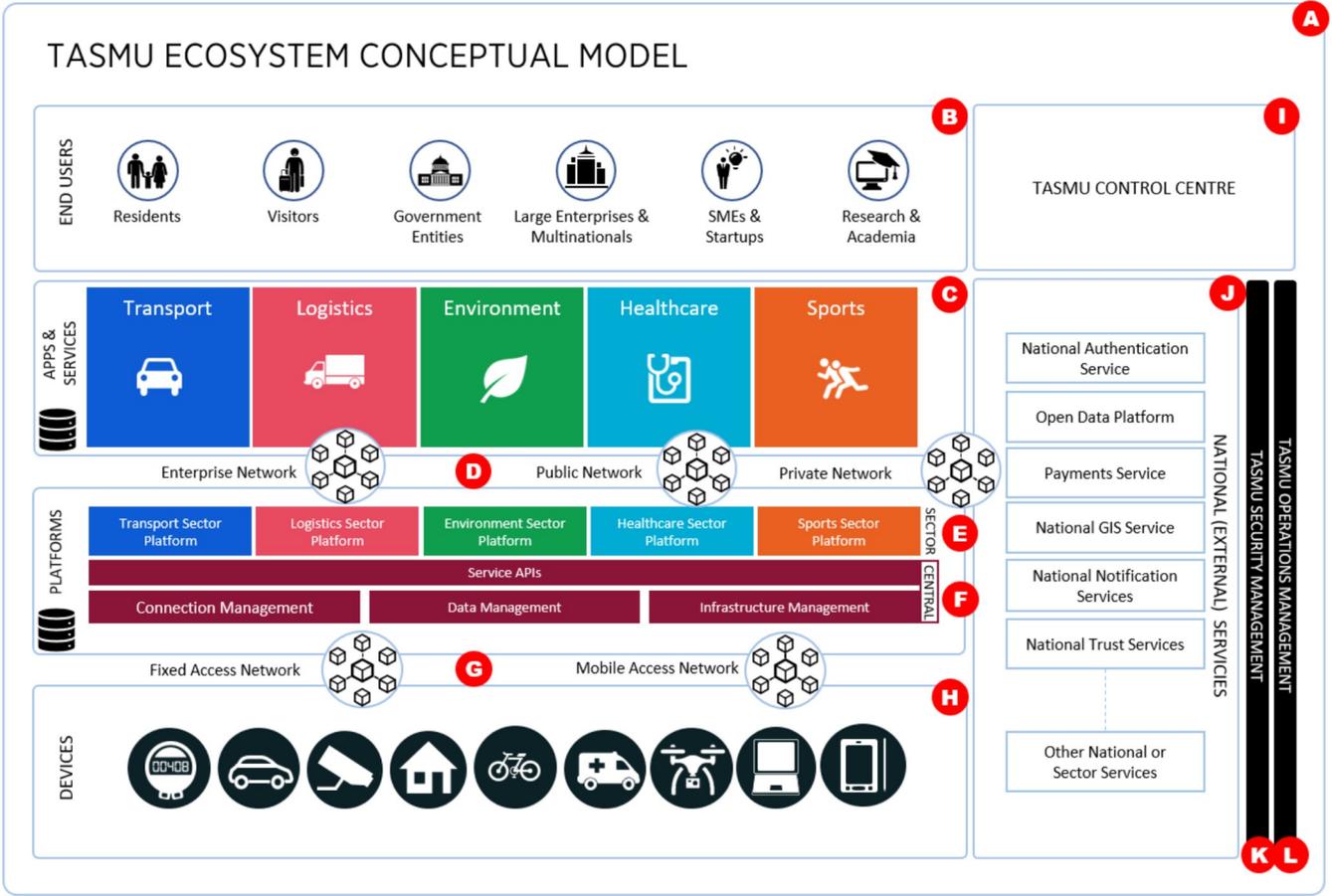
تهدف رؤية قطر الوطنية 2030 إلى "تحويل قطر إلى مجتمع متقدم قادر على تحقيق التنمية المستدامة". قطر الذكية إلى تسخير التكنولوجيا والابتكار لتحسين مستوى المعيشة وتعزيز التنوع الاقتصادي بما يحقق أهداف رؤية قطر الوطنية 2030. وهو يتعلق بتسخير التكنولوجيا والابتكار لتحسين نوعية الحياة والمساعدة في دفع التنوع الاقتصادي.

يهدف برنامج قطر الذكية إلى الاستفادة من التطبيقات المبتكرة للتكنولوجيات لتقديم خدمات ذكية للمواطنين عبر القطاعات ذات الأولوية. تعتمد أساسيات هذا الجهد الشامل على القدرة على جمع وإدارة البيانات الضخمة، ومشاركتها وفتحها لتحفيز الابتكار وريادة الأعمال ضمن مجموعة من القواعد واللوائح المحددة. ثم يتم معالجة ذلك وتحليله من قبل جهات فاعلة مختلفة لبناء خدمات وتطبيقات مبتكرة. على هذا النحو، تم تصميم حوكمة تسمو على المستوى الوطني لتنسيق الجهود عبر مختلف الجهات الفاعلة ودفع تطوير برنامج قطر الذكية مع التركيز بشكل رئيسي على ضمان الكفاءة وبناء المرونة وضمان التوافقية.

[خدمات تسمو الذكية](#) هي خدمات مصممة للتغلب على التحديات المتطورة التي تواجه شخصيات تسمو المستهدفة (الأشخاص، أو الشركات أو الحكومة)، والاستفادة من التكنولوجيا والابتكار. [خدمات تسمو الذكية](#) تشمل القطاعات ذات الأولوية وتركز على التنمية البشرية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية. كما يمكن أن تركز على توفير الراحة أو الترفيه، و تلبية احتياجات السلامة والأمن القومي. بالتالي، يمكن أن يتراوح نوع المعلومات التي يتم البناء عليها من المعلومات العامة.

تغطي السياسة [النظام البيئي لتسمو](#) والتفاعلات معها. يوضح المخطط أدناه [النظام البيئي لتسمو](#) في سياق هذه السياسة.

TASMU ECOSYSTEM CONCEPTUAL MODEL



تقع العناصر التالية فقط ضمن نطاق هذه السياسة:

- A: النظام البيئي العام
- B: النظام البيئي للمستخدم النهائي
- C: خدمات تسمو الذكية والنظام البيئي للخدمات
- D: اتصالات الشبكة من المنصة الرئيسية، عبر شبكات المؤسسات، والشبكات العامة والخاصة.
- E: منصات تحليلات بيانات القطاع ("منصات القطاعات")
- F: المنصة المركزية لتحليلات بيانات تسمو ("منصة تسمو المركزية")
- G: إنترنت الأشياء (IoT) عبر الشبكة، إما عبر شبكات ثابتة أو لاسلكية
- H: النظام البيئي لأجهزة إنترنت الأشياء
- I: مركز تحكم تسمو
- J: النظام البيئي للخدمات/المنصة الوطنية التي تتصل مع منصة تسمو المركزية و (C) أعلاه.
- K: النظام البيئي لإدارة أمن تسمو
- L: النظام البيئي لعمليات تسمو

1-2 سياسة تسمو لتجربة المستخدم

من المهم جداً أن تقدم تسمو ممارسات ذات معنى، وأمنة وذات صلة إلى المستخدم من خدمات تسمو الذكية. يتضمن هذا تصميم العملية الكاملة للحصول على المنتج ودمجه، بما في ذلك، جوانب العلامة التجارية، وسهولة الوصول، وإمكانية الاستخدام ووظيفة خدمات تسمو الذكية.

الهدف من هذه السياسة هو ضمان تلبية احتياجات جميع أنواع المستخدمين وتوفير تجربة متسقة لهم عبر النظام البيئي لتسمو.

تحدد هذه السياسة القواعد التي يجب على مقدم خدمات تسمو اعتمادها لضمان توفير تجربة نوعية إلى المستخدم. تحدد هذه السياسة ضوابط سهولة الوصول إلى القنوات وأجهزة المستخدم إلى المستخدم، بالإضافة إلى تصميم واجهة المستخدم وحماية المستهلك، بما في ذلك، إدارة المحتوى الذي ينشئه المستخدم. وأخيراً، إنها تغطي متطلبات توفر وموثوقية الخدمة. تخضع سياسة تسمو لتجربة المستخدم إلى الهيئة التنظيمية للأمة الذكية لتسمو.

1-3 النطاق والتطبيق

1. يجب على جميع مقدمي خدمات تسمو تطبيق هذه السياسة لضمان أن خدمات تسمو الذكية تخلو من أي تمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقات.
2. بالنسبة إلى ضوابط الموثوقية والتوفر، يجب على مقدمي خدمات تسمو إجراء تقييم الأهمية لتحديد أي من الضوابط تنطبق على خدماتهم.

1-4 الامتثال

يجب على جميع مقدمي خدمات تسمو:

1. الامتثال بهذه السياسة عند تشغيل نظام تسمو أو تقديم خدمات تسمو الذكية إلى المشترك، قبل العمل في النظام البيئي لتسمو وبشكل منظم وفقاً لتوجيهات الهيئة التنظيمية للأمة الذكية لتسمو.
2. التأكد من تطبيق هذه السياسة على جميع جوانب نظام تسمو سواء الذي يتم صيانته أو تشغيله من قبل طرف ثالث، قبل العمل في النظام البيئي لتسمو.
3. التأكد من أن هذه السياسة مقترنة مع سياسة خدمات تسمو الذكية للقطاع المحدد الصادرة من الهيئة التنظيمية للأمة الذكية لتسمو أو منظم القطاع، والتي ستغطي متطلبات خدمات تسمو الذكية المحددة.
4. السماح لمصدق مستقل بالتحقق من الامتثال، عند الضرورة، أو حسب توجيهات الهيئة التنظيمية للأمة الذكية لتسمو.



2. تجربة المستخدم وتفاعلات المستخدم

2-1 تجربة المستخدم

1. ينبغي لمقدم خدمات تسمو استخدام توجيهات تجربة المستخدم من المبادئ التوجيهية للتجارة الإلكترونية في قطر لتصميم والتحسين المستمر لتفاعلات المشترك مع خدمات تسمو الذكية. توفر توجيهات تجربة المستخدم منهجيات ومجموعة أدوات تصميم تتمحور حول المستخدم ينبغي اعتمادها لضمان تقديم تجربة محسنة إلى المشترك.
2. ينبغي لمقدم خدمات تسمو: أ. اعتماد التوجيهات الواردة في التوجيه 2-2 من وثيقة إطار عمل خدمات الجوال الحكومية من أجل تصميم خدمات تسمو الذكية للحصول على أفضل تجربة للمستخدم. ب. الرجوع إلى أفضل ممارسات الويب للجوال التي وضعها اتحاد شبكة الويب العالمية والتي تتضمن توجيهات شاملة لتطوير مواقع الويب التي تعمل بشكل جيد على أجهزة الجوال.
3. ينبغي على مقدم خدمات تسمو تحديد أين وكيف يمكن للمستخدمين تنزيل واستخدام أي تطبيقات تتعلق بخدمات تسمو الذكية بسهولة، من خلال برامج معترف وموثوق بها.
4. يجب أن تكون خدمات تسمو الذكية مدعومة بالجهاز الذي تعمل عليه وأن يتم تقديم المحتوى بتنسيق يدعمه الجهاز دون الحاجة إلى تنزيل مكونات أو برامج إضافية.
5. لا ينبغي أن تعتمد خدمات تسمو الذكية على تكنولوجيا غير مدعومة بشكل عام من قبل أجهزة المستخدمين.
6. ينبغي على مقدم خدمات تسمو ضمان أن تطبيق البرامج له حجم معقول لضمان أمانة قصيرة للتنزيل والتثبيت.

2-2 سهولة النفاذ الرقمي

1. يجب على مقدم خدمات تسمو:

- a. استخدام سياسة سهولة النفاذ الرقمي ومناخية الويب في قطر والتأكد من أن خدمات تسمو الذكية تتناسب مع أفضل الممارسات الدولية المحددة في توجيهات النفاذ إلى محتوى الويب 1-2
 - b. ضمان توفر التكنولوجيا المساعدة في السوق مثل الهواتف سهلة النفاذ لشراءها استئجارها حسب الحاجة وفي الحالات التي تعتمد فيها خدمات تسمو الذكية على هذا النوع التكنولوجي.
 - c. توفير واجهات مستخدم سهلة النفاذ كجزء من خدمات تسمو الذكية لزيادة سهولة الاستخدام للمستخدمين المكفوفين أو ضعاف البصر. يجب أن تدعم هذه الواجهات المكفوفين من خلال التحدث عبر الهاتف الجوال أو مكبرات الصوت المحمولة أو أي تكنولوجيا مساعدة أخرى مطلوبة.
 - d. توفير معلومات تتعلق بتوفر التكنولوجيا المساعدة، والهواتف سهلة النفاذ والأجهزة ذات الصلة بخدمات تسمو الذكية، وواجهات المستخدم وميزات وخدمات أخرى لسهولة النفاذ على مواقع الويب الخاصة بهم، في مراكز خدمة العملاء وعند الاستفسار.
2. ينبغي أن ينسق مقدم خدمات تسمو مع مدى للتعاون مع الأشخاص ذوي الإعاقات، ومقدمي الخدمات، والمصنعين، والمنظمات الحكومية وغيرهم على المستويين الوطني والدولي لزيادة توافر واستخدام أجهزة وخدمات التكنولوجيا المساعدة، وكذلك تعميم الوصول إلى التكنولوجيا المتاحة في دول قطر.

2-3 إدارة الإشعارات

1. يجب أن يتأكد مقدم خدمات تسمو من إرسال الإشعارات المتعلقة بالتأثيرات على سلامة وأمن خدمات تسمو الذكية أو أي تأثير محتمل على صحة المشترك بسبب الخدمة الذكية دون تأخير، ويتم تصنيفها على إنها إشعارات حرجة.
2. قد يقوم مقدم خدمات تسمو بإرسال اتصالات إلكترونية، ولكن، لا يجب أن تحتوي على:
 - a. عناوين أو محتوى موضوع احتيالي أو خادع
 - b. محتوى محظور أو يتعارض مع قانون الجرائم الإلكترونية أو أي تشريع آخر معمول به في دولة قطر.
 - c. اتصال عشوائي.
3. يجب أن يوفر مقدم خدمات تسمو إشعار فوري لتأكيد المعاملة بشأن خدمات تسمو الذكية من خلال اتصالات إلكترونية. يجب أن تشمل الرسالة رقم مرجعي وإيصال قابل للطباعة.
4. في حالة إذا كانت موافقة مكتب الدعم مطلوبة لخدمات تسمو الذكية، يجب أن تشمل الاتصالات الإلكترونية:

- a. رقم مرجعي
b. رقم هاتف جهة الاتصال
c. تاريخ ووقت الطلب

2-4 التكامل العربي

1. يجب على مقدم خدمات تسمو :

- a. تقديم خدمات تسمو الذكية على الأقل باللغتين العربية والإنجليزية. هذا يشمل تقديم الخدمات عبر المواقع الإلكترونية وكذلك على تطبيقات الجوال.
b. التأكد من أن الإصدارين العربي والإنجليزي متشابهان من حيث المحتوى ومعايير التخطيط الخاصة بلغة أخرى.
c. التأكد من محاذاة النسخة العربية على اليمين والنسخة الإنجليزية على اليسار.
d. التأكد من سهولة التبديل بين اللغات المختلفة (الإنجليزية، العربية واللغات الأخرى)

2-5 مقاييس التحليلات

1. يجب على مقدم خدمات تسمو تتبع وإبلاغ مقاييس تحليلات تجربة المستخدم (UX) إلى المخطط المفاهيمي لتسمو (F) (E) Diagram من أجل تتبع تفاعلات المشارك مع خدمات تسمو الذكية.

2. يجب الحصول على المقاييس التالية:

- a. الزائرون العائدون
b. الوقت في الموقع
c. صفحات كل زيارة
d. معدل الارتداد
e. معدلات التحويل
f. ملف تعريف ارتباط التتبع
g. صافي نقاط المروج

2-6 واجهة المستخدم

1. ينبغي على مقدم خدمات تسمو استخدام إطار عمل خدمات الجوال الحكومية- الجزء الثاني للإشارة إلى أفضل الممارسات والتوجيهات في بناء واجهات المستخدم (UI) المخصصة في خدمات تسمو الذكية.

2. يجب على مقدم خدمات تسمو الالتزام بالمتطلبات التالية لضمان أن تكون معلومات وتشغيل واجهات المستخدم مفهومة:

- a. استخدام الهوية المرئية لتسمو المعتمدة باستمرار عبر جميع عناصر تصميم واجهة خدمات تسمو الذكية.
b. تصميم مخططات الصفحة بطريقة متسقة، ومنظمة وبشكل جيد لتوفر التسلسل الهرمي.
c. تتضمن الصفحة الرئيسية جميع الميزات والوظائف والعناصر الهامة ذات الصلة.
d. دعم القدرة على تغيير اتجاه الشاشة.
e. تمثّل الأزرار والرموز إلى مبادئ قابلية الاستخدام، وأن تكون متسقة وموسومة بشكل صحيح.
f. الطباعة مقروءة، وواضحة ومتسقة.
g. استخدام الألوان لتوفير قيمة جمالية ومعنى.
h. تستخدم الرسوم المتحركة نهجًا لنقل المعنى وتحسين الواجهة.

3. يجب على مقدم خدمات تسمو التأكد من أن التطبيقات الأصلية للجوال تتضمن نصوص أو صور واضحة تتعلق بالقطاعات الحكومية ذات الصلة أو التابعين لها بشأن خدمات تسمو الذكية وتعرض باستمرار عبر جميع الشاشات خلال استخدامات الخدمة.

4. يجب أن يكون لدى خدمات تسمو الذكية أسماء فريدة ومميزة. ينبغي أن يتخذ مقدم خدمات تسمو إجراءات للتأكد من أن أسماء الخدمة بديهية، ووصفية وسهلة ليفهمها جميع المستخدمين.

5. لا ينبغي أن يستخدم مقدم خدمات تسمو اختصارات لاسم خدمات تسمو الذكية.

6. ينبغي أن يستخدم مقدم خدمات تسمو توجيهات واجهة المستخدم من المبادئ التوجيهية للتجارة الإلكترونية في قطر لبناء واجهاتهم الخاصة بشأن خدمات تسمو الذكية.

7. يجب أن يعمل مقدم خدمات تسمو على تحسين مواقع الويب وتطبيقات الجوال المرتبطة مع خدمات تسمو الذكية عن طريق:

- a. تكييف تخطيط وتصميم مواقع الويب وتطبيقات الجوال لأحجام الشاشات الصغيرة، والمتوسطة والكبيرة، ولأساليب الإدخال المختلفة، مثل الإدخال باللمس والإدخال عن طريق لوحة المفاتيح والماوس.
b. تصميم محتوى واجهة مواقع الويب وتطبيقات الجوال لأحجام الشاشات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة ولأساليب الإدخال المختلفة، مثل الإدخال باللمس والإدخال عن طريق لوحة المفاتيح والماوس.

8. يجب أن يوفر تصميم واجهة مستخدم مقدم خدمات تسمو

- نقل هوية العلامة التجارية لتسمو.
- ضمان اتساق أدلة النمط المرئي ونقل مصداقية العلامة التجارية.
- وضع شعار العلامة التجارية تسمو على رأس الصفحة.

2-8 قواعد الإعلانات وحماية المستهلك

1. قد يقوم المشترك في خدمات تسمو الذكية الذي تلقى اتصال إلكتروني لأغراض تسويقية مباشرة بسحب موافقته على تلقي مثل هذه الرسائل في المستقبل عن طريق الرد بإشعار أو إرساله بفيديو بأنه لم يعد يرغب في تلقي مثل هذه الاتصالات الإلكترونية من المرسل.
2. يجب أن يوفر مقدم خدمات تسمو آلية واضحة وسهلة النفاذ لسحب الموافقة، التي هي:

- تعمل وفعالة؛ و
 - المقدمة مجاناً إلى المشترك الذي يسحب الموافقة؛ و
 - ترسل رسالة تأكيد إلى المشترك لتأكيد إلغاء الاشتراك أو إبطاله.
3. لا يجب على مقدم خدمات تسمو إرسال اتصالات إلكترونية تحتوي على تسويق مباشر:

- بدون موافقة مسبقة من المشترك
- بين الساعة 21:00/9:00 م و 9:00/9:00 ص

4. يجب على مقدم خدمات تسمو:

- التأكد من التزام المعلنين باللوائح القانونية والتنظيمية في قانون الإعلانات، والتسويق والعلامات التجارية في قطر، والتأكد من عدم تزويد المشترك، بشكل مباشر أو غير مباشر، بأي معلومات كاذبة أو مضللة أو تضليلية فيما يتعلق بالمعلن أو خدمات تسمو الذكية.
- اتباع قانون حماية المستهلك المنصوص عليه في قانون الإعلانات، والتسويق والعلامات التجارية في قطر لضمان حماية المشترك،، والمنافسة العادلة بين المعلنين وتعزيز ثقة المستهلك.

2-9 الشروط التعاقدية للخدمة

يجب على مقدم خدمات تسمو:

1. ذكر بوضوح أحدث شروط الخدمة التعاقدية بلغة عربية وإنجليزية واضحة، وتوفير لها رابط إلكتروني/عبر الإنترنت يسهل الوصول إليه.
2. التأكد من أن شروط الخدمة خاصته تخضع لقوانين دولة قطر التي يجب أن يكون لها سلطة اختصاص قضائي على أي مطالبات.
3. التأكد من أن أي تكاليف تتعلق بـ خدمات تسمو الذكية موضحة للمشترك.
4. التأكد من عدم وجود أي بنود قد تؤدي إلى سلوك تعسفي أو غير عادل، والتعرض للمخاطر والمسؤولية في شروط الخدمة.
5. التأكد من أنه قبل قيام المشترك من استخدام خدمات تسمو الذكية لأول مرة، قد وافق على شروط الخدمة.
6. إخطار المشترك قبل تنفيذ أي تغييرات على شروط الخدمة أو تكاليف مقدم خدمات تسمو.
7. التأكد من منع بيع أو ترويج الخدمات أو السلع المحظورة بموجب قانون دولة قطر.
8. النص بوضوح على أي ضمانات أو وسائل استرداد للحق بشأن خدمات تسمو الذكية والامتثال إلى قانون حماية المستهلك القطري.
9. ضمان التحقيق في الشكاوى المقدمة من المشركين وحلها بطريقة عادلة وفي الوقت المحدد.
10. التأكد من أن خدمات تسمو الذكية مناسبة للغرض حيثما أمكن، وتفي بالوصف، والكمية والجودة، وتمتلك الوظائف، والتوافق وضمن التوافقية والميزات الأخرى، كما هو مطلوب بموجب شروط الخدمة أو المقدمة في أي بيان عام من مقدم خدمات تسمو.
11. التأكد من توفير التحديثات، بما في ذلك التحديثات الأمنية الضرورية للتشغيل الصحيح لـ خدمات تسمو الذكية، طوال فترة العقد، حيثما ينطبق ذلك.
12. التأكد من أن المشترك لديه الحق في إنهاء عقده، في حالة فشل مقدم خدمات تسمو. في توفير خدمات تسمو الذكية أو أن خدمات تسمو الذكية لا تستوفي شروط البند (10).
13. التأكد من أن أي تعويضات للمشترك تتعلق بـ خدمات تسمو الذكية هي:

- ا. تتم دون تأخير لا يبرر له، في غضون فترة أقصاها ثلاثة (3) أشهر
- ب. تقدم باستخدام نفس وسائل الدفع التي يستخدمها المشترك للدفع مقابل خدمات تسمو الذكية.
- ج. تقدم بدون تكلفة على المشترك.

14. التأكد من تطبيق بنود السرية وعدم الإفصاح حسب الضرورة لحماية البيانات الشخصية.

2-10 دعم المشتركين

1. **يجب** على مقدم خدمات **تسمو** توفير ما يلي:

- خيارات الدعم **للمشتركين**، بما في ذلك رقم هاتف الدعم المركزي والبريد الإلكتروني
- معلومات الاتصال والدعم بشكل واضح في جميع أنحاء الموقع
- آلية لتسهيل تقديم ملاحظات خصيصًا للمسائل المتعلقة **بالتكنولوجيا المساعدة** لأي من **خدمات تسمو الذكية**

2-11 قواعد المحتوى الذي ينشئه المستخدم (UGC)

بالنسبة لأي من **خدمات تسمو الذكية** يقوم **المشتركين**، بإنشاء محتوى لها، **يجب** على مقدم خدمات **تسمو** :

- أن يكون استباقي ومسؤول عن الإشراف على المحتوى الذي ينشئه المستخدم.
- التأكد من أن المحتوى الذي ينشئه المستخدم لا:

- ينتهك أي قوانين محلية سارية وليست احتيالية
- يشجع على العنف أو التهديد بالعنف ضد فرد أو مجموعة من الناس
- يهدد أو يشجع الإرهاب أو التطرف العنيف
- يخرط في المضايقة المستهدفة لشخص ما، أو تحريض الآخرين على القيام بذلك
- يروج للعنف ضد الأشخاص الآخرين أو تهديدهم أو مضايقتهم على أساس العرق، أو الأصل القومي، أو العقيدة، أو الجنس، أو العمر، أو الإعاقة، أو المرض الخطير
- يروج أو يشجع على الانتحار أو إيذاء النفس
- يتضمن العنف الرسومي ومحتوى البالغين
- يروج، يبيع، أو يشتري أو يسهل السلع أو الخدمات غير القانونية
- ينشر البيانات الشخصية لأشخاص آخرين أو التهديد بنشرها، دون موافقتهم الصريحة
- يؤدي إلى انتحال صفة أفراد أو مجموعات أو منظمات بطريقة تهدف إلى تضليل الآخرين، أو إرباكهم أو خداعهم
- يشارك بشكل خادع في الوسائط الإعلامية أو المتلاعب بها التي من المحتمل أن تسبب ضرراً
- تنتهك حقوق الملكية الفكرية للآخرين، بما في ذلك حقوق النشر والعلامات التجارية

2-12 الخدمات المركزية للمشاركة

1. **يجب** على مقدم خدمات **تسمو** التأكد من:

- استخدام **أنظمة تسمو** الخاصة به لخدمات الإخطار كجزء من **الخدمات الوطنية** لضمان تجربة مستخدم إيجابية وجديرة بالثقة **للمشتركين**.
 - توجه الإشعارات المرسله إلى **المشتركين** من خلال هذه الخدمات ما لم يكن الإشعار يحتوي على **بيانات شخصية** تتطلب قناة خاصة.
2. **ينبغي** على مقدم خدمات **تسمو** التأكد من **أنظمة تسمو** الخاصة به تستخدم خدمات الدفع كجزء من **الخدمات الوطنية** لضمان تجربة مستخدم إيجابية وجديرة بالثقة **للمشتركين**. ووجود حلول لتسوية الدفع التي تدعم أنشطة المعاملات الناتجة عن **خدمات تسمو الذكية**، مثل إعداد الفواتير وتحصيل المدفوعات، ومعالجتها وتسويتها.
3. **ينبغي** على مقدم خدمات **تسمو** التأكد من أن **أنظمة تسمو** الخاصة به تستخدم الخدمات الجغرافية المكانية الوطنية كجزء من **الخدمات الوطنية** لضمان تجربة مستخدم إيجابية وجديرة بالثقة **للمشتركين**. هذه الخدمات هي معلومات جغرافية مكانية وطنية توفر خرائط (تشمل العناوين والمعالم) وصور الأقمار الصناعية للاستهلاك من قبل **خدمات تسمو الذكية**.



3. ضوابط الموثوقية والتوافر

3-1 تقييم الأهمية

لتحديد مدى أهمية **خدمات تسمو الذكية** وبالتالي الضوابط ذات الصلة، يجب تقييم العوامل التالية:

- تواتر الخدمة: هذا تفويض لفهم مدى أهمية **خدمات تسمو الذكية**. يتم قياسه من خلال ذروة تواتر استخدام الخدمة على أساس يومي.
- الاقتصاد: الإيرادات السنوية الناتجة / المتوقعة من **خدمات تسمو الذكية** (بملايين الريالات القطرية).
- الخدمة البديلة: تشير إلى توفر خدمة بديلة يرى **المشترك** أنها مماثلة أو قابلة للمقارنة مع **خدمات تسمو الذكية**، في حالة فشلها. يتم قياس ذلك من خلال عدد البدائل المتاحة.
- السمعة: الدرجة التي يمكن أن تتأثر بها سمعة **النظام البيئي لتسمو** بسبب مشكلات الموثوقية مع **خدمات تسمو الذكية**. يتم قياس هذا على أنه تأثير دولي (I) أو تأثير وطني (N) أو تأثير خاص (P)، والذي يشير إلى التأثير المحلي فقط على **المشتركين** في الخدمة.

عامل التأثير (الوزن)	عالي/5	متوسط/3	منخفض/1
الخدمة (35)	<80%	20%-80%	>20%

عامل التأثير (الوزن)	عالي/5	متوسط/3	منخفض/1
الاقتصاد (25)	100<	10-100	10>
البدائل (25)	0	1	1<
السمعة (15)	I	N	P

3-2 حساب الأهمية

باستخدام ورق بيانات الأهمية، يتم تحديد تصنيف خدمات تسمو الذكية وتطبيق ما يلي:

- بالنسبة لأي خدمات تسمو الذكية لها قيمة أهمية >200، يجب تطبيق جميع الضوابط الأساسية [ب]
- بالنسبة لأي خدمات تسمو الذكية لها قيمة أهمية < =200، يجب تطبيق جميع الضوابط الأساسية [ب] والضوابط المحسنة [هـ]

لتجنب الشك، يتم تطبيق الضوابط الأساسية والضوابط المحسنة الواردة في § قواعد الموثوقية والتوافر بالإضافة إلى جميع المتطلبات المدرجة في § تجربة المستخدم وتفاعلات المستخدم أعلاه.

3-3 قواعد الموثوقية والتوافر

الموثوقية و توافر الخدمة ل خدمات تسمو الذكية لها تأثير كبير على تجربة المشتركين وسمعة العلامة التجارية لتسمو، خاصة عندما تكون الخدمة ذات أهمية ولها تأثير على الاقتصاد الوطني و/أو السمعة الدولية. من أجل ضمان الموثوقية و توافر الخدمة ل خدمات تسمو الذكية، يجب على مقدم خدمات تسمو اعتماد أفضل الممارسات التالية لتصميم، وتنفيذ وتشغيل أنظمة تسمو:

1. [B] تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية بشأن الموثوقية و توافر الخدمة و اتفاقيات مستوى الخدمة بما يتماشى مع درجة أهمية خدمات تسمو الذكية.
2. [B] تحديد الأنظمة اللازمة التي يتكون منها نظام تسمو، والتأكد من أنها تلتزم بمؤشرات الأداء الرئيسية واتفاقيات مستوى الخدمة بشأن الموثوقية و توافر الخدمة المحددة.
3. [B] تصميم، وتنفيذ وتشغيل الأنظمة التي يتكون منها نظام تسمو بطريقة منسقة لأداء موثوق به في ظل الظروف العادية.
4. [B] مراقبة وإدارة أي ترقيات وتغييرات على نظام تسمو لتقليل التأثير على الموثوقية و توافر الخدمة الخاصة بهم.
5. [B] توفير وصيانة مرافق لمراقبة موثوقية و توافر خدمة نظام تسمو.
6. [B] التحقق من القدرات وتوفير التدريب للأفراد المسؤولين عن تشغيل نظام تسمو على الموثوقية و توافر الخدمة.
7. [B] إجراء مراجعة منتظمة للمشتركين، وتحديد عمليات التحسين المستمر بشأن خدمات تسمو الذكية.
8. [B] الامتثال مع سياسة أمن تسمو وحماية برامج وأجهزة نظام تسمو من الهجمات المادية أو السببرانية الماكرة.
9. [E] بالنسبة إلى خدمات تسمو الذكية ذات الأهمية يجب وضع، وتنفيذ والحفاظ على خطط لعمليات الطوارئ والتعافي من الكوارث بشأن أنظمة تسمو.
10. [E] اختبار سيناريو الحالات غير الطبيعية وإجراء تحليل التأثير، وتحديد الحل (الحلول)، والاستراتيجية والعمليات لتقليل التأثيرات على تجربة المشتركين في ظل الحالات غير الطبيعية.