

A.1 Experts Views

<p style="text-align: center;"><u>Dr. Izzeldin Kamel</u> <u>As a Regulator</u></p>	<p style="text-align: center;"><u>Interview</u> <u>Questions</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • التنظيم هو حكم أو عدل ما بين ثلاثة فئات أو ثلاثة جوانب, المقدم كمستثمر في الخدمة, والعميل كمتلقى خدمة, والمنظم للحكم بينهم . • وهذه الأهداف تحددها عوامل غير التي دعت للتنظيم, فقد تحددها السياسات والأهداف النهائية, فالتنظيم يحاول تجنب البيئة الخارجة عن نطاق الدولة (بيئة السوق), وتجنب المساوي التي يقع فيها الناس. • ومن أهدافه أيضا, تقليل ظل التنظيم تدريجيا بمعنى أن لا يتدخل إلا عند الضرورة, وخلق آلية التنافس في السوق . 	<p>برأيك ماهي أهداف التنظيم؟</p>
<p>اولا ما هي الحاجة من التنظيم ؟ , نحتاج التنظيم لأن تكون خدمات الحوسبة السحابية متاحة للجميع , بتوفر مراكز Datacenters وتوفر وسائل Processing ووسائل تخزين, وإتاحتها عبر وسائل الإتصالات العادية, ونتوقع أن تزدهر السحابة , وتتاح لكل شخص له المقدرة على شراء حاسوب , فيبدأ بأخذ المعالجة على حسب حاجته, وهنا نتطرق الى الخصوصية والإختراقات الأمنية وحقوق الملكية , وبذلك التنظيم يبدأ بالتطرق الى Boundaries أخرى.</p>	<p>برأيك ماهي Scope & Boundaries للتنظيم؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ مقدم الخدمة لأبد أن يكون ذو مقدرة مالية بمعنى قدرته على أن يوفر هذه الخدمة, ويجعلها متناسب مع الخدمة المطلوبة, وهذا لا يعني أن يكون لديه القدرة المالية وليس لديه الخبرة لتقديم الخدمة. ○ أيضا أن يلتزم بالقوانين , وله أخلاقيات مهنة ethics ويقدم الخدمة حسب القوانين والأشياء الموجودة, وملم ومتفهم للخدمة نفسها التي سيقدمها. ○ من ناحية أخرى يجب على الدولة ومنظم الخدمة إحترم إستثماراته. 	<p>كمنظم ماهي المواصفات والشروط التي يجب أن يستوفيه مقدم الخدمة؟</p>
<p>التنظيم يوفر آلية التنافس في الأسعار حتى تصبح طبيعية ومنظمة, وتعطي العميل حرية في إختيار الخدمات ومقدميها, وهذا هو دور المنظم, لكن نجد أن هنالك حالة يتدخل المنظم في وضع الأسعار, إذا كان هنالك مقدم خدمة واحد فيقوم بتحديد أسعار بيع الخدمات.</p>	<p>هل يساهم منظم الخدمة في وضع جدولة أسعار الخدمات؟</p>
<p>على كل مقدم خدمة أن يلتزم بالتنظيم والقوانين , وفي حال عدم الإلتزام هنالك قوانين وجزاءات وعقوبات تصل الى حد سحب ترخيص تقديم الخدمة , والتي تتمثل في السماح لشخص أو جهة ما بممارسة عمل معين , فالتنظيم ينشأ نتيجة قانون لإتاحة خدمات الحوسبة السحابية على حسب السوق.</p>	<p>هل يقوم التنظيم بتصنيف الواجبات بالنسبة لمقدم الخدمة؟</p>
<p>مقدم الخدمة لا يستطيع الخروج عن العمل إلا بإذن من المنظم, وذلك بعد التأكد بالفعل أنه لديه ما يمنعه من مواصلة العمل , فقد تكون ضمانات مالية, ولذلك لأبد له أن يلتزم بتوفير Backup لخدمات العميل.</p>	<p>ما الضمانات التي تقدم للعميل في حال حدوث مشكلة لمقدم الخدمة؟</p>

A.1 Experts Views

<p>التنظيم الذاتي هو ال objective النهائي الذي ترغب به الدول , وهو المطلوب من الكل , لكن طالما هنالك ثقرات أخلاقية فلأبد من وجود التنظيم.</p>	<p>Self- مارأيك في regulation ؟</p>
<p>إذا تم وضع Regulations للسوق, وكانت بصورة جيدة لتقديم الخدمة, وذات جودة وسرية وتحفظ حقوق الأطراف , فكل هذه الأشياء يحكمها القانون وهو يخول للمنظم تقديم الأوامر. أو الموجهات حسب ما يقتضيه الأمر, لأن الغرض من التنظيم تجنب المساوي التي قد تنشأ من مجال فتح الخدمة بواسطة كل القطاعات سواء قطاع خاص أو رأس مال.</p>	<p>هل يستطيع التنظيم أن يواجه المشاكل التي تعوق المعلومات؟</p>
<p>كمنظم لأبد من وضع الطمأنينة في نفوس الناس, وأيضا المنظم يضع قياسات أو شروط كاملة لمقدم الخدمة حتى تظمن العمل وتحمي خدماته, فمثلا أن يقوم بالتشفير, ووضع صلاحيات الدخول على datacenters, ومن الذي يطلع على البيانات وبأى صفة, وفي أى حالة من الحالات يحق لجهة ما أن تتطلع عليها , وعمل backup للبيانات, فكل ال Regulations الغرض منها في الآخر هو تظمين المستخدم أو العميل أنه في مأمن.</p>	<p>كمنظم ماذا تقترح لمقدم الخدمة أن يحمي بيانات العميل من إنتهاك الخصوصية؟</p>
<p>أى مقدمة خدمة قبل بدايته لطرح خدماته لأبد أن يخضع للشروط والقياسات التي يجب توفرها عند تقديم الخدمة من تأمين الخدمات وأماكن تواجد الخدمة, فهو يخضع لكل اللوائح التي يمكن أن تفرض عليه وهو يمكن أن يلتزم بها بكل سهولة.</p>	<p>برأيك مقدم الخدمة لأبد أن يكون حاصل على Certifications أمن؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> • جودة الخدمة تاتي حسب الطلب والعرض والمنافسة الجارية إذا كان هنالك مجموعه من مقدمى الخدمات, أما إذا كان مثلا مقدم واحد فيكون على منظم الخدمة وضع معايير لجودة الخدمة . • لأبد من توفير جودة للخدمات تتناسب مع أسعارها, فالمنظم يكون لديه قياسات ليحفز التنافس الذي ينشأ, هذه المؤشرات مثلا تعطى المنظم مؤشر بأن مقدم الخدمة الذي له أفضل قياسات هو المشغل رقم 1 والذي يليه 2 والذي يليه 3 فكل منهم سيحاول التحسين من جودة خدماته. 	<p>ماهى برأيك معايير جودة الخدمة؟</p>
<p>منظم الخدمة من الممكن أن يضع القليل من بنود ال SLA, لأنه يتعلق بما يدفعه العميل فبالتالى المنظم يحدد أقل ما يمكن أن يقدم للعميل , بعد ذلك يدع الفرصة للتنافس , فعادة Regulations فى البداية تحدد الأقل كمرشد لكن ليس تحديدها بالنص فقط ك guidelines or references</p>	<p>وضع بنود ال SLA يتم من قبل المنظم أم مقدم الخدمة أم الاثنان معا؟</p>
<p>الإرشاد والتوعية هو جانب مقدم الخدمة نفسها, فلكى يقدم خدمة لأبد له أن يسوقها ويقوم بتثقيف العملاء وتدريبهم على استخدام الخدمة.</p>	<p>من يقوم بإرشاد وتوعية عميل الحوسبة السحابية؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ القانون واللوائح و الدراسات, فوجود مجموعة من الخبراء لدراسة الوضع الموجود فى البلد أو فى market للإستنتاج على ضوءه regulations أو مؤشرات جديدة, فهى مشاركة خبرات تراكمت على مدار الزمن, فهذه من أهم الاليات والأهم أن تتيح الدولة الحريات والقدرات على التنظيم. ○ أيضا لأبد للمنظم أن يكون له القدرة على فرض الأمر وفقا للقانون وعلى حسب ما تقتضيه الحالة. 	<p>في رأيك ماهى الاليات التي تستخدم للتنظيم؟</p>

A.1 Experts Views

<p style="text-align: center;">Dr. El-waleed Ahmed Adllan As a Provider</p>	<p style="text-align: center;">Interview Questions</p>
<p>تقديم الخدمات الخاصة بالسحابة سواء كانت (IaaS, SaaS, PaaS), وقد يكون هنالك مقدم لخدمة واحدة أو بتقديم جميع هذه الخدمات, وقد يكون أيضا مقدم خدمة الإنترنت (ISP) هو نفسه مقدم خدمة السحابة, لكن لأبد من وجود مدير لهذه الخدمات.</p>	<p>ما دور مقدم الخدمة في الحوسبة السحابية؟</p>
<p>لا توجد لدينا حاليا Regulations للسير عليها.</p>	<p>هل هنالك Regulations ملتزمون بها حاليا؟</p>
<p>بالطبع المشاكل التي تعوق أو تظهر غالبا تكون (DOS) أو (General Attack) والعيوب التي توجد في برامج (Open Source) التي نستخدمها.</p>	<p>من ناحية حماية الخدمة المقدمة ماهي المشاكل التي تعوق عملكم؟</p>
<p>لأبد من إقناع المستهلك بأن هذه الخدمة امئة 100% والمستهلك نفسه ليس هو المستهلك العادي فهو يكون ملم ومتفهم بما سنقوم به من حماية بياناته, وبرأيي لاكتساب ثقته لأبد:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ من التأكد من سرعة الإنترنت من ISP وتوافره لإعتماد الخدمات عليه في الوصول الي السحابة. ▪ لأبد لمقدم الخدمة Cloud Provider توفير خدمة عالية المستوى يضمن بها عدم حدوث DOS, وتقديم خدمة تجريبية لمدة ست أشهر مجانا . ▪ التعامل بين مقدم الخدمة والمستهلك يكون عبر جهة متخصصة في IT بالنسبة للمستهلك أو العميل. 	<p>كيفية اكتساب ثقة العميل للاشتراك بخدمة السحابة ؟</p>
<p>مقدم الخدمة هو الذي يضع جدولة الأسعار بينه وبين المستهلك وهنا يكون دور المنظم المراقبة, أو بمعنى آخر أي خدمة لايد لها من تحصل على الموافقة من الجهة المنظمة.</p>	<p>وضع أسعار تقديم الخدمة يتم من قبل مقدم الخدمة أم من قبل المنظم؟</p>
<p>I. يتم تحديد الخدمات و Limit لها ويتم فيه وصف كل الخدمات المطلوبة متى تبدأ ومتي تنتهي وفيه يحدث Automatic Generation للخدمة وحجم الخدمة المقدمة. II. يتم فيه ايضا الاتفاق على QOS ويحتوي على Bandwidth & VM ومتي سيحدث لها Generation وهنا المستهلك هو الذي يحدد نوع الخدمة المطلوبة. III. تحديد أسعار الخدمات.</p>	<p>ماهي النقاط الرئيسية التي يجب أن يتضمنها SLA ومن هم أطرافه؟</p>
<p>يتم الاتفاق بين مقدم الخدمة والعميل على متى ستعود الخدمة في حالة حدوث DOS, فيخطر مقدم الخدمة العميل بما حدث للنظام أو البيانات وإمكانية معاودة الخدمة.</p>	<p>برأيك هل على مقدم الخدمة تقديم تقارير دورية للعميل ؟</p>
<p>○ الاتفاق في SLA عند حدوث DOS بالنسبة لزمان الاستجابة ومتي ستعود الخدمة. ○ الأمن الخاص بهذه المعلومات إذا حدث بها أي إختلال يتم توضيح من هو المسؤول عنه.</p>	<p>برأيك ما مقومات جودة الخدمة للإستجابة لطلب العميل؟</p>

A.1 Experts Views

<p>عند اشتراك العميل في السحابة لأبد له معرفة أن الخدمة المقدمة له غير مسموح لاي شخص غير مصرح به بالدخول أو الإطلاع عليها لأنه توجد آلية في السحابة لا تسمح بالدخول حتى للمدير نفسه, بمعنى أن البيانات تدخل في شكل Snapshot وكل عميل له اسم مستخدم وكلمة سر, تتخزن هذه Snapshot في Storage لدى مقدم الخدمة, فتصبح البيانات غير مميزة من بيانات العملاء الأخرين, إلا في حالة طلب العميل لتخصيص Amount of volume باسم مستخدم وكلمة مرور خاصة به, بمعنى أن SanDisk في السحابة يسمح بفصل مسار معين لعميل معين فهي خدمة تسمى Monitoring ولكنها مكلفة بالنسبة للعميل.</p> <p>وفي آخر الأمر لأبد أن تتوفر الثقة بين الطرفين وإلا لا توجد خدمة.</p>	<p>هل تصنف البيانات من ناحية خصوصية وأمن؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> • العميل أحيانا مقيد بمكان تواجد الخدمة, فإذا مقدم الخدمة لا يملك سوى مكان أو Datacenter واحد لا يكون له خيار تحديد مكان الخدمة, لكن نجد على مستوى السحابة مقدم الخدمة يقوم بعمل نسخ إحتياطية في مكان آخر لهذه البيانات أو الخدمات لتجنب حدوث مشاكل لها. • فلا أجد أن هنالك ضرورة لأن يعرف العميل مكان تواجد السحابة أو بياناته ما يهمه في الأمر أن تكون آمنة. • اما إذا كان العميل قد طلب معرفة مكانها ولكي يضمن أنه عند تغيير المكان سيكون لديه علم, وبذلك يتم وضع بند في SLA, ففي آخر الأمر يتم الإتفاق على ما يطلبه العميل. 	<p>برأيك هل يمكن للعميل معرفة وتحديد مكان تواجد بياناته الخاصة به؟</p>
<p>بالطبع هي خيارات تنفيذها حسب إمكانية مقدم الخدمة. فدائما تحدث هذه الحالة عند عمل النسخ الإحتياطية, وأيضا في حالة Redundancy & Standby عند حدوث Failover من سحابة الى سحابة أخرى بها Backup, وهنا يتم إخطار العميل بذلك.</p>	<p>هل برأيك يجب إشعار العميل بتغيير مواقع تخزين البيانات أو الإجراءات الأمنية؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ عند كل مستخدم للسحابة نجد لأبد أن يكون له Individual أو بمعنى آخر أن هذا النظام سنستخدمه معا, لكن لكل مستخدم خصوصية لوحده, فالبيانات التي تخص عميل ما و عميل آخر كل منها لها مسار معين, فمن المستحيل أن يحدث تداخل أو يعترض احد بيانات الأخر على الإطلاق, لأن كل عميل له اسم مستخدم وكلمة مرور موجودة في قاعدة البيانات لدى مقدم الخدمة. ○ ونجد أيضا أن مقدم الخدمة نفسه له خصوصية معينه بالدخول على ما يختص به, وهذا يعني أن كل من العميل و مقدم الخدمة له شأنه في خصوصية ما يدخل عليه من البيانات. 	<p>كيف يضمن العميل عدم إنتهاك أمن وخصوصية بياناته سواء كانت داخل القطر أو خارجه؟</p>
<p>نجد أنه لا يوجد أمن 100% في كل العالم, لكن نجد أن كل مقدم خدمة يجتهد في أن تكون كل الخدمات التي يقدمها آمنة وموثوقة.</p> <p>لذلك في رأيي أي مقدم خدمة يجب أن لا يكون لديه عائق أو مشكلة في توفير كل متطلبات الأمن والحماية من جانبه.</p>	<p>كمقدم خدمة كيف تقيم الأمن على السحابة وعلى الخدمات؟</p>
<p>أعتقد أن الخبرة الكافية هي التي لأبد أن يمتلكها المقدم أكثر من الشهادات الأمنية نفسها للتعامل مع ما سيحدث في هذا الجانب.</p>	<p>هل في رأيك لأبد أن يمتلك مقدم الخدمة شهادات أمنية؟</p>
<p>مقر البيانات أو Datacenter تكون عليه ضوابط وحراسة مشددة وبإمكانيات عالية التأمين, ويكون الدخول فقط للمختصين وبمرافقة المسؤولين عن Datacenter.</p>	<p>هل هنالك ضوابط للتأمين الفيزيائي بمقر الخدمة وصلاحيات للدخول على البيانات؟</p>

A.1 Experts Views

<p>هنا ياتي جانب Regulator Body أو Third party الذى يكون مسنول مسنولية تامة من الخدمة, بمعنى أن هذه البيانات لا يمكن أن تصبح ملك للدانون مثلا, ودور المنظم يأتى فى تولى أمر هذه البيانات فيكون لديه نسخة منها .</p>	<p>ما الضمانات التى تقدم للعميل لضمان إستمرار خدمته إذا حدثت مشاكل لمقدم الخدمة ؟</p>
<p>اولا من مسنولياته أن يحتكم بين طرفى الخدمة , فلأبد من وجود طرف ثالث يتم الرجوع إليه فى حال عدم الإيفاء بمتطلبات وعقد الخدمة.</p>	<p>كمقدم خدمة ماهى إقتراحاتك للمسئوليات التى يجب أن يقوم بها منظم الخدمة؟</p>
<p>هذا الجانب من شأن المؤسسة التى تقدم الخدمة فلأبد أن تسوق منتجاتها بطريقة معينة , عن طريق مختصين لهم إمام كامل بما سيخدموه من خدمات .</p>	<p>برأيك من يقوم بجانب التوعية والتثقيف بالنسبة لخدمات السحابة؟</p>

Dr. Abubkr Elhusein
As a Customer

Interview Questions

A.1 Experts Views

<ul style="list-style-type: none"> ○ ضمان جودة الخدمة ○ ضمان سلامة الخدمة وخصوصية المستخدمين ○ ضمان التسعير العادل 	<p>في رأيك الحوسبة السحابية كخدمات يتم تقديمها ماهي الأهداف من تنظيمها؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ فتح السوق للمنافسة العادلة والشفافة ▪ ضمان تفيد مقدمي الخدمات باتفاق "مستوى الخدمة" الموقع مع العملاء ▪ 3. التأكد من سرية بيانات المستخدمين وأن لا يطلع عليها آخرون إلا بأوامر قضائية 	<p>برأيك ماهي المهام التي يجب أن يؤديها منظم الخدمة كطرف ثالث؟</p>
<p>لا . أولاً يصعب قياس ذلك وربطه مع تكلفة الخدمة وثانيا المنافسة العادلة الشفافة هي خير ضمان لجودة الخدمة وهي المؤشر الأهم مقارنة مع مؤشرات مقدم الخدمة، أي بدلا عن التركيز على قياس وتقييم جودة مقدم الخدمة، نركز على قياس جودة الخدمات نفسها.</p>	<p>هل لأبد لمقدم الخدم أن يتسم بمواصفات ومعايير معينة؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تقديم "اتفاق مستوى خدمة" عادل وواضح البنود • تقديم أسعار منصفة • الصدق في الخدمة 	<p>كيفية إكتساب ثقة عملاء ومستهلكي السحابة لأنها الجانب الأساسي لنجاح تبادل الخدمات بينهم وبين مقدمي الخدمة؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ وضوح شروط الخدمة ○ سمعة مقدم الخدمة حسب رأي المستخدمين أنفسهم 	<p>كمستهلك خدمة على ماذا تعتمد في إختيارك مقدم الخدمة؟</p>
<p>نعم ، خاصة لمن لهم بيانات خاصة لا يرغبون في وجودها أو مرورها عبر أجهزة بمناطق أو دول معينة. ليس ضروريا التحديد الدقيق لموقع مراكز البيانات (كنوع من التأمين)</p>	<p>هل من الضرورة أن يعلم مستهلك الخدمة بمكان تواجد بياناته الخاصة به في السحابة؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مستوى أداء المعالج التخيلي والمعالجة عموما ▪ سعة التخزين ونوعها ومواصفاتها ▪ درجة الإعتمادية للنظام ▪ المستوى المضمون لسرعة نقل البيانات ▪ الخدمات المساندة ▪ السعر ▪ حقوق المستخدم في حال توقف/ إيقاف الخدمة ▪ واجبات وحقوق الطرفين ▪ أسلوب فض النزاعات ▪ القانون المرجعي 	<p>برأيك ماهي النقاط الرئيسية الهامة التي لا بد أن تُضمن في SLA ؟</p>
<p>الأفضل اتقارير المراجعة المحايدة</p>	<p>هل ترى أنه على مقدم الخدمة أن يقدم تقارير دورية مؤكدة الالتزام بمتطلبات الأمن وعن محاولات ناجحة لإنتهاك أنظمة العميل والإجراءات التي أتخذت؟</p>

A.1 Experts Views

<p>I. الجودة تحددها متطلبات المستخدم وخير ضمان لها التقيد باتفاق "مستوى الخدمة" II. خير قياس لها هي غرض تقدير أداء مقدمي الخدمات بشفافية ومن واقع تقييم المستخدمين وكذلك بيانات وتصنيف المشتركين بكل خدمة</p>	<p>برأيك ماذا نعني بجودة الخدمة في الحوسبة السحابية وكيف نقيسها؟</p>
<p>ضمان وجود عدد كافي من مقدمي الخدمة طضمن للمنافسة وإحتياط للمشاركين في حال توقف أو فشل مقدم خدمة</p>	<p>برأيك ما الضمانات التي يجب أن تقدم للعميل لضمان إستمرار خدمته إذا حدثت مشاكل لمقدم الخدمة؟</p>
<p>الهيئة القومية للاتصالات، لكن على اساس المنافسة والسوق الشفاف، لا على أساس أساليب التنظيم المتبعة حاليا بالهيئة</p>	<p>وماهي برأيك الجهة التي يجب أن تقوم بتنظيم الحوسبة السحابية في السودان؟</p>

Dr. Osama Ahmed Ibrahim
As an Expert

Interview Questions

A.1 Experts Views

<p>في رأيي أن الحوسبة السحابية هي ترفيع لخدمة internet hosting التي ترتبط ببرمجيات الويب وملحقاته , ولوضع مستوى التنظيمي أقترح أن تستعين الجهة المنظمة بالأساس الذي تم وضعه مسبقا لتنظيم isp, asp, hosting لتنظيم السحابية.</p> <p>في السحابة نجد أن الخصوصيات لها علاقة بعدم الإفصاح بالمعلومات Disclosure وإعطاءها لطرف ثالث وتأمينها, وهذه الترتيبات متعلقة بنوع المؤسسة وبمستوى تقديم الخدمة وهنا لابد من Regulator body. أيضا الزام مقدم الخدمة بتقديم SLA ضمن الخدمات التي يترجمها.</p>	<p>كيف ننظم الحوسبة السحابية كخدمات يتم تقديمها؟</p>
<p>هو الذي يضع قوانين وتشريعات ومراسيم تعتمد على تقديم الخدمة, هذه المراسيم تسمى ملحق للخدمات أو ملحق إجرائي أو تنظيمي للخدمات, وبعد ذلك يقوم بالمراقبة وتلقي البلاغات والشكاوى التي قد تصيف قوانين جديدة. أيضا المنظم يتدخل فنيا بوضع قياسات لمستوى الخدمات والبناء الداخلي للخدمات من ناحية فنية وتقنية.</p>	<p>برأيك ماهي المهام التي يجب أن يقوم بها منظم الخدمة؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ لابد أن يعي متطلباته ومتطلبات الخدمات بشكل واضح . ○ لابد أن يضع اطار للترتيب الفني والاداري لحزم الخدمات والمنتجات. ○ مكان تخزين البيانات datacenters لابد ان يوفر مقدم الخدمة Backup & disaster recovery ممتاز , لديه hardware/software محدد . ○ لديه اسعار تتناسب مع حزم الخدمات. 	<p>كيف تصف دور مقدم الخدمة؟</p>
<p>برأيي ليس من المفترض أن يتدخل في وضعها ,إلا في حالة أن يكون هنالك تلاعب ومغالاة في الأسعار,ويحدد Limit والمقدمين يتنافسو عليه, وأيضاً التأكد من إنها مقدمة في شكل واضح .</p>	<p>الأسعار في رأيك توضع من قبل المنظم أم مقدم الخدمة؟</p>
<p>على المنظم تقديم Market Awareness بالخدمات , ويطلع الاطراف على حقوقها وواجباتها , أيضا أن يكون لدى المنظم أزرع فنية لعمل اختبارات للخدمات الموجودة مثل QA & modeling & prototyping حتى يستطيع معرفة أن الخدمة المقدمة مقابلة لم تم طرحه والتأكد من مطابقة مواصفات الخدمات المقدمة من قبل مقدمي الخدمة.</p>	<p>ماهي برأيك الاليات التي يستخدمها منظم النشاط في التنظيم؟</p>
<p>أعتقد أن مسألة وضع البيانات على السحابة تشبه وضع المقننات في البنوك وصناديق الامانات وذلك بترتيبات معينة , فإن كان Regulator body بالقوة المطلوبة وهناك ضمانات من السوق سواء كانت ضمانات نقدية, أو عينية, أو ضمانات للخدمات الموجودة بشكل محدد لن تكون هنالك مشاكل أمن حتى وأن كانت السحابة خارج القطر لان هناك قانون دولي, ومن مشاكل الامن الإفصاح بالمعلومات لطرف ثالث, ويجب وضع شروط جزائية لتفاديها, فالمخاطر الأخرى هي نفسها المخاطر التي توجد عند الاتصال بالانترنت فالمعلومات تكون مشفرة وتحت وسائل حماية أخرى.</p> <p>فمن الناحية التقنية كعميل لابد ان اضع معلوماتي بترتيبات امنية محددة لا يستطيع مقدم الخدمة نفسه الاطلاع عليها.</p>	<p>ما تقييمك للامن في السحابة ؟</p>
<p>هنا يتدخل المنظم ويقدم Awareness للنشاط , وبرأيي أن المنظم يصدر ويعلن أن وضع البيانات عند مقدمي الخدمة أو استخدام السحابة مضمون والجهة كذا المقدمة للخدمات لها القدرة فنيا وقانونيا وبها ضمانات, وذلك يعني أن يسوق مقدم الخدمة خدماته غير كافية خاصة وأن كان التعامل مع جهات حكومية أو سياسية أو ذات طبيعه معلومات حساسة.</p>	<p>كيف يكسب مقدم الخدمة ثقة العميل؟</p>
<p>ان يلتزم بسداد مبالغه الماليه في موعدها المناسب, وان يقبل الاسعار بالشكل المبني على التكاليف بمعنى ان لا يستقل موقف الناس بعدم الاقبال على الخدمة ويقوم بالضغط على مزود الخدمة باسعار اقل من تكلفة الخدمة وهو يعرف ذلك.</p>	<p>ما دور متلقي الخدمة او العميل؟</p>

A.1 Experts Views

<p>لابد ان يلتزم مقدم الخدمة بالحزم التي يقدمها, وهذه الحزمة جزء من QoS , فمقدم الخدمة لابد ان يطرح خدماته بشكل واضح ويحزم مفهومة حتى يستطيع العميل التعامل معها ويقوم بمساعدته بوضعه في الحزمة المناسبة له بدون غش و Transparency عالية.</p>	<p>ماهى برايك مقومات جودة الخدمة؟</p>
<p>الاشياء المتفق عليها والاسعار والشروط الجزائية.</p>	<p>ماهى النقاط الاساسية فى SLA ؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ وجود ضمانات مالية او مصرفية ياخذها منظم النشاط من مقدم الخدمة. ○ ان يعطى بياناته فى portable media وهى من ضمن الخدمات التى يوفرها مقدم الخدمة للعميل . ○ ان يكون هنالك بند فى التعاقد اذا فشل مقدم الخدمة ووقفت الخدمة يلتزم بكل الترتيبات الفنية التى تمكن العميل من نقل بياناته فى وقت محدد, فانه ليس من المنطق ان تكون هنالك نسخ من بيانات العملاء لدى المنظم, فلذلك لابد ان يكون لمقدم الخدمة backup فى مكان اخر. 	<p>ماهى برايك الضمانات التى يجب ان تقدم للعميل فى حال حدوث مشاكل لمقدم الخدمة؟</p>
<p>NTC هى الجهة التى لابد ان تنظم النشاط وتوحد كل المنظمين مع بعضهم.</p>	<p>برايك ما الجهة التى ستقوم بالتنظيم؟</p>