

The Guide to Software Asset Management



Republic of Lebanon
Office of the Minister of State for Administrative Reform

Minister Foreword **كلمة الوزير**

Governments all over the world are increasingly viewing information and communication technology (ICT) as a critical element which empowers states to better use their national resources and improve public services delivery. The international call for governments to respond to standards of accountability, transparency and participatory governance has highlighted considering ICT as an essential ingredient of 'good governance' and as an engine for sustainable development and growth.

Within this context, the Office of the Minister of State for Administrative Reform (OMSAR) in charge of, since its inception in 1994, to develop plans and design

تعتبر الحكومات في جميع أنحاء العالم، وعلى نحو متزايد، أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل عنصراً حاسماً في تمكن الدول من إتقان استخدام مواردها الوطنية وتحسين تقديم الخدمات العامة. إن الدعوة الدولية للحكومات للاستجابة لمعايير المساواة والشفافية والحكم القائم على المشاركة قد سلط الضوء على النظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كونها عنصراً هاماً للحكم الرشيد، ومحركاً أساسياً للنمو والتنمية المستدامة.

في هذا السياق، ولما كان مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية مكلفاً منذ تأسيسه في العام ١٩٩٤، بوضع الخطط وتصميم الحلول التي تعتمد على أحدث تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذها لمصلحة الدولة، فقد عمد إلى تقديم هذا الدليل العملي كمرجع لأصول إدارة البرمجيات في القطاع

solutions based on the latest developments in information and communication technology and its implementation for the State benefit, is presenting this practical guide as a reference tool for Software Asset Management (SAM) in the Public Sector. A select number of key ICT policies and procedures for SAM and the appropriate good practices relevant to the fulfillment of these processes are presented in this guide along with pertinent reference materials.

The Guide is intended for the use by ICT units and concerned staff in the government, yet its broad contents make it suitable for all ICT or technical personnel regardless of their employer. As such, the Guide can be viewed as another initiative meant to develop ICT on the National level and in various sectors.

The CD-ROM version of the Guide is complemented by a fully digital copy on OMSAR'S website (www.omsar.gov.lb)

العام. يحتوي الدليل على عدد من السياسات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإجراءات اللازمة لأصول إدارة البرمجيات إضافة إلى الممارسات السليمة المناسبة المتعلقة بإنجاز هذه العمليات، وقد تم توثيقها بشكل ملحقات للدليل.

وعلى الرغم من أن هذا الدليل مخصص للاستعمال من قبل وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموظفين المعنيين في الإدارة العامة، إلا أن مضمونه الشامل يتيح الاستفادة منه لكافة اختصاصيي المعلوماتية في جميع المجالات. كذلك يمكن اعتبار الدليل مرجعاً عاماً لتطوير مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الوطني وفي مختلف القطاعات.

ولتسهيل عملية استخدام الدليل قام مكتبنا بإصدار نسخ رقمية كاملة على أقراص مدمجة تفاعلية، ونشر محتوياته على موقع مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية على شبكة الانترنت (www.omsar.gov.lb) بحيث يمكن ولوج الموقع ونقل مقاطع محددة من الدليل بشكل فردي، بالإضافة إلى إن هذه القنوات الرقمية تتيح الولوج إلى الدليل والتحديث الفوري لمحتوياته.

where updates to the various sections of the Guide can be accessed and downloaded.

The production of this Guide by OMSAR further highlights its leading role in supporting and introducing latest ICT development and modern institutional reform intending to constantly provide the Lebanese Public Administration with the facilities and tools needed to ensure that investment in ICT resources achieves the required returns on one hand and to keep track with International ICT developments and best practices on the other hand.

Mohamad Fniesh

Minister of State
for Administrative Reform

إن إنتاج هذا الدليل من قبل مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، يبرز دوره الرائد في دعم التنمية الإدارية وإصلاح المؤسسات وذلك من خلال جهوده المستمرة بتزويد الإدارة العامة اللبنانية بالأدوات والأجهزة الحديثة و الضرورية للتأكد من أن الاستثمار في موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يحقق العائدات المرجوة من جهة ، ومواكبة التطورات الدولية وأفضل الممارسات في مجال المعلوماتية لبناء الأداة المعرفية في الإدارة اللبنانية من جهة أخرى.

محمد فنيش

وزير دولة لشؤون التنمية الإدارية

Table of Contents

الفهرس

1. Requirement Definition Policy

a) Introduction	14	١٤
i. Overview	15	١٥
b) Requirements Specification	15	١٥

2. Software Acquisition Policy

a) Introduction	16	١٦
i. Overview	16	١٦
b) Software Acquisition Steps	17	١٧
i. Requesting Software	17	١٧
ii. Purchasing Software	17	١٧

3. Receiving Software Policy

a) Introduction	21	٢١
i. Overview	21	٢١
b) Receiving Software	22	٢٢
i. Distributing Software	23	٢٣

١ . سياسة تحديد المتطلبات

أ) المقدمة	
١. لمحة عامة	
ب) مواصفات المتطلبات	

٢ . سياسة اقتناء البرامج

أ) المقدمة	
١. لمحة عامة	
ب) خطوات اقتناء البرامج	
١. طلب البرامج	
٢. شراء البرامج	

٣ . سياسة استلام البرامج

أ) المقدمة	
١. لمحة عامة	
ب) استلام البرامج	
١. توزيع البرامج	

ii. Software Documentation	24	٢٤	٢. توثيق البرامج
----------------------------	----	----	------------------

4. Software Installation Policy

a) Introduction	25	٢٥	
i. Overview	25	٢٥	
b) Policy	26	٢٦	
i. Software Installation	26	٢٦	
ii. Risks of unauthorized software installations	27	٢٧	
a) Software licensing	27	٢٧	
b) Increased support costs	27	٢٧	
c) Malicious software	28	٢٨	
d) Other vulnerabilities	28	٢٨	
iii. Auditing	29	٢٨	

٤. سياسة تثبيت البرامج

(أ) المقدمة	
١. لمحة عامة	
(ب) السياسة	
١. تثبيت البرامج	
٢. مخاطر تثبيت البرامج غير المصرح بها	
أ) ترخيص البرامج	
ب) زيادة تكاليف الدعم	
ج) البرامج المؤذية	
ح) نقاط ضعف أخرى	
٢. التدقيق	

5- Software Use Policy

a) Introduction	30	٣٠	
i. Overview	30	٣٠	
b) General Policies	31	٣١	
i. Software from other sources	31	٣١	
ii. Additional copies	32	٣٢	
iii. Unauthorized copies	32	٣٢	
iv. Internal controls	33	٣٢	

٥. سياسة استخدام البرامج

(أ) المقدمة	
١. لمحة عامة	
(ب) السياسات العامة	
١. البرامج من مصادر أخرى	
٢. النسخ الإضافية	
٢. النسخ الغير مرخصة	
٤. الضوابط الداخلية	

6- Software Maintenance Policy

a) Introduction	34	٣٤
i. Overview	34	٣٤
b) Policy	35	٣٥

7- Software Disaster Recovery

a) Introduction	37	٣٧
i. Overview	37	٣٧
b) Inventory	38	٣٨
c) Installation Media	40	٤٠
d) Proof of Ownership	42	٤٢

8- Retiring Software Policy

a) Introduction	44	٤٤
i. Overview	44	٤٤
b) Retiring Software	45	٤٥

٦. سياسة صيانة البرامج

أ) المقدمة
١. لمحة عامة
ب) السياسة

٧. سياسة استصلاح حوادث البرامج

أ) المقدمة
١. لمحة عامة
ب) لائحة الموجودات
ج) وسائل التثبيت
ح) برهان الملكية

٨. سياسة الاستغناء عن البرامج

أ) المقدمة
١. لمحة عامة
ب) الاستغناء عن البرامج

Executive Summary

ملخص تنفيذي

The Lebanese Government has undertaken a series of initiatives over the past years to develop policies that make use of ICT to promote transparency, reduce its operations cost and increase the effectiveness of its service delivery.

The Office of the Minister of State for Administrative Reform (OMSAR), being the lead government entity in promoting the adoption of ICT as a tool for administrative development, was aiming at a process through which the Lebanese administration collects, organizes, accesses, analyzes, and shares information on a scale and with unprecedented efficiency.

Within this framework, OMSAR, in association with Microsoft, launched SAM (Software Asset Management) as a multi-phased project that aims to lay down the

اتخذت الحكومة اللبنانية خلال السنوات الأخيرة سلسلة من المبادرات لتطوير سياسات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الشفافية وخفض تكلفة التشغيل، وزيادة الفعالية في مجال تقديم الخدمات.

وقد سعى مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية إلى وضع منهجية تتمكن من خلالها الإدارة اللبنانية من الوصول إلى المعلومات وجمعها وتنظيمها وتحليلها، وتبادلها على نطاق واسع بكفاءة عالية، وذلك في إطار دوره القائم على تشجيع واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها أداة فعالة لتحقيق التنمية الإدارية.

وضمن هذا الإطار، أطلق مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، وبالتعاون مع شركة مايكروسوفت، مشروعاً رائداً لحفظ وإدارة البرمجيات في الإدارة

foundation in which the Lebanese Public Administration should address their software requirements. This project also assists in building the capacity of IT managers by making them aware about SAM and its applications in order to attain lower cost with higher efficiency, transparency and accountability. The production and dissemination of this Guide is considered to be a basic task in this project.

This ambitious project strives for eliminating the methods utilized in the early days of acquiring and using software applications and for replacing them with a scientific and systematic approach derived from international standards and best practices.

This new approach introduces an effective management plan to address asset acquisition, use and disposal. It considers that ICT, with its hardware and software components, must be managed throughout their lifecycle like other valuable assets in order to achieve its potential benefit. More importantly, by knowing precisely what

العامّة. يهدف هذا المشروع إلى وضع أسس تتيح للإدارة اللبنانية الاستفادة الأمثل من البرامج المتوفرة وتأمين احتياجاتها منها. كما يساعد على تطوير قدرات مديري تكنولوجيا المعلومات من خلال توعيتهم على حفظ وإدارة البرمجيات وكيفية تطبيقها بغية تخفيض التكاليف مع زيادة في الكفاءة والشفافية والمساءلة.

يسعى هذا المشروع إلى التخلص من الأساليب القديمة المستخدمة في حيازة واستخدام البرامج بصورة استتسائية والاستعاضة عنها بأسلوب علمي ومنهجي مستمد من المعايير وأفضل الممارسات الدولية في حفظ وإدارة البرمجيات.

كما يقدم هذا المنهج الجديد خطة فعالة لاقتناء وإدارة البرمجيات، وكيفية استخدامها وحفظها والاستغناء عنها. حيث يجب على إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تتكون من الأجهزة والبرامج على حد سواء، أن تستكمل على مختلف مراحلها مقارنةً بالأصول القيمة الأخرى بغية تحقيق الفوائد المرجوة منها. والأهم من ذلك، أنه يمكن، من خلال الإحصائيات الدقيقة للبرمجيات الموجودة

software assets exist on the network, decisions based on solid information can be made with regard to all future software procurement which additionally places the administration in an excellent position when negotiating future ICT purchases.

This Guide is intended to be used by various ICT units within the Public Sector and by other technical personnel who will benefit from the procedures and guidelines therein.

In its initial phase, the project aims at distributing this Guide in a printed format with a CD-ROM attached. Also, the content of this Guide will be placed on OMSAR's website (www.omsar.gov.lb).

OMSAR will be committed to follow up on the usage of the Guide by the departments in the Public Sector and shall use all feedback and commentary to enhance and update the initial material produced in it.

على الشبكة، اتخاذ قرارات بناءً على موقع الإدارة عند التفاوض لشراء برامج تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المستقبل.

تم إعداد هذا الدليل لتستعين به مختلف وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام إضافة إلى الموظفين الفنيين الذين سيستفيدون من الإجراءات والمبادئ التوجيهية فيه. وسيصار إلى توزيع نسخة منه مع أقراص مدمجة، إضافة إلى أنه سيتم وضعه على الموقع الإلكتروني الخاص بمكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، بغية المشاركة المفتوحة لجميع زائري الموقع.

إن مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية سيلتزم متابعة استخدام هذا الدليل من قبل الإدارة العامة أخذاً بعين الاعتبار ردود وملاحظات (feedback) المستخدمين لتحسين محتوياته وتحديث المعلومات الواردة فيه.

a) Introduction

This is a general policy and it must be modified in order to meet (Entity Name)'s internal procedures.

This policy is not software vendor specific and it applies to all types of software (programming software, system software, application software, inventory management software, utility software, data backup and recovery software, etc...)

This is the phase during which the requirements for a new application are gathered, based on the business needs of the organization. It covers business functional and technical requirements to enable (Entity Name) to minimize the cost to acquire and implement the right solutions whilst ensuring that they enable the organization to achieve its business objectives.

أ) المقدمة

هذه سياسة عامة ويجب تعديلها من أجل تلبية الإجراءات الداخلية ل (إسم الإدارة).

هذه السياسة لا تتعلق ببائع برامج محدد بل تنطبق على جميع أنواع البرامج (برامج المنهجية، برامج الأنظمة، برامج التطبيق، برامج إدارة المخزون، برامج الاستخدام، برامج الحفظ الاحتياطي وإسترداد البيانات، الخ...)

هذه هي المرحلة التي يتم فيها جمع الاحتياجات اللازمة لتقديم طلب جديد وذلك إستناداً إلى الاحتياجات التجارية للمنظمة. تغطي المرحلة الأعمال الفنيّة والتقنية اللاّزمة لتمكين (اسم الإدارة) من تقليل كلفة الحصول على وتنفيذ الحلول المناسبة مع ضمان أنها تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها التجارية.

i. Overview

Requirements specification ensures the delivery of an operable and manageable system which provides the required functionality under all situations.

b) Requirements Specification

When selecting a software package those detailed requirements are a valuable input for the RFP (Request for Proposal).

- System Availability
- Support Hours
- Performance Requirements
- Troubleshooting
- Recoverability and Data Integrity
- Reliability
- Manageability
- Backup and Recovery
- Performance
- Scalability
- Installation Requirements
- Configuration Requirements
- Maintainability Requirements
- Localization / Internationalization Requirements
- Documentation Requirements
- Monitoring

١. لمحة عامة

إن تحديد مواصفات المتطلبات يضمن تسليم نظام للتشغيل والتحكم ويوفر الوظيفة المطلوبة في جميع الحالات.

ب) مواصفات المتطلبات

عند اختيار مجموعة من البرامج تشكل هذه المتطلبات التفصيلية مساهمة قيمة لطلب تقديم العروض.

- توافر النظام
- ساعات الدعم
- متطلبات الأداء
- حل المشاكل
- إسترداد وتكامل البيانات
- الفعالية
- السهولة في الإدارة
- النسخ الاحتياطية وإسترداد البيانات
- الأداء
- التدرجية
- متطلبات التثبيت
- متطلبات التعديل
- متطلبات الصيانة
- الأقملة/متطلبات التدويل
- متطلبات التوثيق
- المراقبة

a) Introduction

This is a general policy and it must be modified in order to meet (Entity Name)'s internal procedures.

This policy is not software vendor specific and it applies to all types of software (programming software, system software, application software, inventory management software, utility software, data backup and recovery software, etc...)

i. Overview

(Entity Name) recognizes the importance of the legal and ethical use of software licenses by ensuring that all software packages (Entity Name) purchases are legal and appropriately accounted for.

(أ) المقدمة

هذه سياسة عامة ويجب تعديلها من أجل تلبية الإجراءات الداخلية ل (إسم الإدارة).

هذه السياسة لا تتعلق ببيئات برامج محدد بل تنطبق على جميع أنواع البرامج (برامج المنهجية، برامج الأنظمة، برامج التطبيق، برامج إدارة المخزون، برامج الاستخدام، برامج الحفظ الاحتياطي وإسترداد البيانات، الخ...)

١. لمحة عامة

(إسم الإدارة) تعترف بأهمية الاستخدام القانوني والأخلاقي لرخص البرمجيات من خلال ضمان أنّ جميع حزم البرامج التي تشتريها (إسم الإدارة) قانونية ومعلة.

b) Software Acquisition Steps

ب) خطوات إقتناء البرامج

1. Requesting Software

Determine your software business requirements and work with the IT department to translate business requirements into a high-level design specification for software acquisition (see Requirements Definitions Policy).

Obtain the approval of the requesting department manager and IT manager on the gathered requirements.

2. Purchasing Software

In case of proprietary software,

The policy guidelines for acquiring new application software are as under:

- ▶ If the required software price doesn't exceed purchasing price threshold (Amount) (e.g 5 million LBP), the requesting department sends the completed purchase order (PO) requisition to the IT Department for verification and approval. If changes are necessary, IT

١. طلب البرامج

يجب تحديد متطلبات العمل لبرامجك و ثم العمل مع قسم تكنولوجيا المعلومات لترجمة متطلبات العمل في تصميم رفيع المستوى والمواصفات لإقتناء البرامج (إقرأ سياسة تحديد المتطلبات).

يتم الحصول على موافقة مدير القسم المعني بتقديم الطلب ومدير قسم تكنولوجيا المعلومات حيال المتطلبات التي تم جمعها.

٢. شراء البرامج

بالنسبة للبرامج المسجلة ملكيتها،

المبادئ التوجيهية للحصول على البرامج التطبيقية الجديدة هي كما يلي:

- ◀ فيما لو لم يتجاوز سعر البرامج المطلوبة عتبة سعر الشراء (المبلغ) (مثلا: ٥ ملايين ليرة لبنانية)، ترسل الإدارة المتقدمة بطلب أمر الشراء المنجز إلى إدارة تكنولوجيا المعلومات للتحقق منها والموافقة عليها. في حال كانت التعديلات ضرورية سيقيم قسم تكنولوجيا

- Department will contact the requesting department.
- ▶ The IT Department sends the approved purchase order requisition to the Purchasing Department where it is processed.
 - ▶ If software price exceeds the purchasing price threshold (Amount), the Procurement Department must prepare a Request for Proposal (RFP); otherwise IT department selects a vendor and executes the purchase order.
 - ▶ The RFP is advertised.
 - ▶ The Procurement Department will receive all the responses to RFP for a close scrutiny.
 - ▶ After examining the RFP response, the Procurement Department must short-list (number) vendors whose product is considered to be close to meeting most of the business requirements.
 - ▶ If possible the vendors should be asked to arrange on-site visits to demonstrate the use of their products.

- المعلومات بالإتصال بالإدارة المتقدمة بالطلب.
- ▶ يقوم قسم إدارة تكنولوجيا المعلومات بإرسال طلب أمر الشراء الموافق عليه إلى قسم إدارة المشتريات حيث تتم معالجته.
 - ▶ فيما لو تجاوز سعر البرامج عتبة سعر الشراء (المبلغ)، يجب على إدارة المشتريات إعداد طلب تقديم عروض، وإلا سيقوم قسم تكنولوجيا المعلومات باختيار أحد البائعين وتنفيذ أمر الشراء.
 - ▶ الإعلان عن طلب تقديم العروض.
 - ▶ تتلقى دائرة المشتريات جميع الردود على طلب تقديم العروض للمراقبة عن كثب.
 - ▶ بعد الإطلاع على ردود طلب تقديم العروض، يجب على إدارة المشتريات إختيار المرشحين النهائيين من قائمة مصغرة (العدد) للباة اللذين تعتبر منتجاتهم الأقرب لتلبية معظم متطلبات العمل.
 - ▶ إذا أمكن، ينبغي الطلب من الباعة ترتيب زيارات إلى موقع العمل لعرض إستعمال منتجاتهم. يجب أن تركز هذه الزيارات على الحصول على

These on-site visits should focus to get information on the following points:

- Reliability: Is the product reliable?
- Commitment to Service: Is the vendor responsive to problems with the product? Can he deliver on time?
- Customization: Has the vendor customized the product in time and within the estimated cost?
- Financial Standing: Has the vendor good reputation and financial strength?
- Training & Support: What is the level of user satisfaction on training and support given by the vendor?

- ▶ Based on the response of RFP & the site visits, the Head of Procurement Department and the Head of IT Department decide on the final selection of a vendor.
- ▶ The last step in the software acquisition process is to negotiate and sign a formal service level agreement

معلومات حول النقاط التالية:

- الثقة/الجدارة: هل يمكن الإعتماد على هذا المنتج؟
- الإلتزام بالخدمة: هل يستجيب البائع حيال المشاكل مع المنتج؟ هل يستطيع الوفاء بالتزاماته في الوقت المحدد؟
- التّعديل: هل قام البائع بتعديل المنتج حسب الطلب في الوقت المحدد وفي حدود الكلفة المقدرة؟
- الوضع الماليّ القائم: هل يتمتع البائع بسمعة جيّدة ومقدرة ماليّة؟
- التّدريب والدّعم الفنيّ: ما هو مستوى رضا المستخدمين على التّدريب والدّعم المُقدّم من قبل البائع؟

◀ إستناداً إلى الإستجابة لطلب تقديم العروض وعلى الزيارات الميدانيّة، يقوم رئيس قسم المشتريات ورئيس قسم تكنولوجيا المعلومات بإتخاذ قرار الإختيار النهائيّ للبائع.

◀ الخطوة الأخيرة من عمليّة إقتناء البرامج هي التفاوض والتوقيع رسمياً على إتفاق مستوى

(SLA) with the vendor. This must be done by the Procurement Department before releasing any payment to the selected vendor.

When considering open source alternatives, first consult with the IT Department regarding the rights and responsibilities conferred by the particular open source license or code-sharing agreement associated with the solution. IT Department then proceeds to acquire the open source software.

Software provided as grant or purchased by another party must be escorted by all significant licensing information and delivered to the Purchasing department for processing.

Procurement Department maintains and manages all contracts, licenses and proof of entitlements. IT department must have access to all licensing information in order to maintain software inventory, review entitlements and verify with software

الخدمة (SLA) مع البائع. ويجب القيام بذلك من قبل إدارة المشتريات قبل تقديم أي دفعات للبائع المُختار.

عند التّفكير ببدائل متعددة المصدر للبرامج، يجب التّشاور أولاً مع إدارة تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلّق بالحقوق والمسؤوليّات التي تمنحها الرّخصة المتعددة المصدر الخاصّة أو إتّفاق تقاسم الرّموز المرتبطة الحلّ. و من ثمّ يشرع قسم تكنولوجيا المعلومات بإقتناء البرامج المتعددة المصدر.

إن البرامج المقدّمة كمنحة أو تلك التي تمّ شراؤها من قبل طرف آخر يجب أن ترفق بكلّ بيانات التّرخيص وتسلم إلى قسم المشتريات لتجهيزه.

إن قسم المشتريات يحتفظ ويتولى إدارة جميع العقود، الرّخص ودلائل الإستحقاقات. كما يجب على قسم تكنولوجيا المعلومات أن يتمكن من الوصول إلى جميع معلومات التّرخيص من أجل الحفاظ على مخزون البرامج، إستعراض المستحقات والتّحقّق من البرامج.

a) Introduction

This is a general policy and it must be modified in order to meet (Entity Name)'s internal procedures.

This policy is not software vendor specific and it applies to all types of software (programming software, system software, application software, inventory management software, utility software, data backup and recovery software, etc...)

i. Overview

The purpose of this document is to outline the steps we need to take in order to ensure that all purchased software is properly received and its information is processed into our inventory tracking system and all documentation of ownership is properly stored and maintained.

(أ) المقدمة

هذه سياسة عامة ويجب تعديلها من أجل تلبية الإجراءات الداخلية ل (اسم الإدارة).

هذه السياسة لا تتعلق ببائع برامج محدد بل تنطبق على جميع أنواع البرامج (برامج المنهجية، برامج الأنظمة، برامج التطبيق، برامج إدارة المخزون، برامج الاستخدام، برامج الحفظ الاحتياطي واسترداد البيانات، الخ...)

١. لمحة عامة

الهدف من هذه الوثيقة هو تلخيص الخطوات التي نحتاجها من أجل ضمان أن جميع البرامج التي تم شراؤها يتم تلقي معلوماتها بشكل صحيح ويتم تجهيزها في قاعدة البيانات بصورة رسمية للمحافظة عليها.

b) Receiving Software

When the item(s) is/are received, the IT Department follows (Entity Name) Check-In Procedure to ensure the software is included in the software inventory. (see software check-in checklist.pdf)

IT department enters the software into the inventory database including the following details:

- Software Description
- Software Type
- Software Serial Number
- Date of purchase
- Date of delivery
- Supplier
- Proof of license reference
- License Types
- Number of licenses entitled.

Receipt of software must be verified on the purchase order by the assigned personnel or committee.

The purchase order is sent to the accounting department escorted with the invoice to process payment.

ب) استلام البرامج

في حال استلام المادة/المواد، يتبع قسم تكنولوجيا المعلومات (اسم الإدارة) إجراءات التدقيق لضمان إدخال البرامج في مخزون البرامج. (انظر إلى قائمة التدقيق في البرامج) يقوم قسم تكنولوجيا المعلومات بإدخال البرامج إلى قاعدة بيانات المخزون بما في ذلك التفاصيل التالية:

- وصف البرامج
- نوع البرامج
- الرقم التسلسلي للبرامج
- تاريخ الشراء
- تاريخ التسليم
- المزود
- إثبات مرجعية الرخصة
- أنواع الرخصة
- عدد التراخيص المخولة

يجب التحقق من استلام البرامج التي تم شراؤها بناء على طلب الشراء من قبل الموظفين أو اللجنة المكلفة.

Software purchased and downloaded from the internet must be burnt on CD/DVD and escorted with their licensing information, serial numbers, and any other significant material to be stored at the remote storage location.

The IT Department maintains such copies of media and documentation as needed to support our systems in a central on-site repository. All remaining original and backup disks and all original licensing documentation, keys, and manuals are stored offsite in a fire/water proof safe at the following location:

- (Address 1)
- (Address 2)

i. Distributing Software

After the check-in process is complete, IT Department will contact the requesting department to schedule software installation.

IT will require the following information for each employee who will receive the software:

يتم إرسال وثيقة طلب الشراء مرفقاً بالفاتورة إلى قسم المحاسبة لتنفيذ عملية الدفع.

يجب نسخ البرامج التي تم شراؤها و تحميلها عبر الإنترنت ووضعها على أقراص مدمجة مرفقة بمعلومات ترخيصها، الرقم التسلسلي، وأية مواد أخرى هامة يمكن تخزينها في موقع التخزين الآمن.

يحتفظ قسم تكنولوجيا المعلومات بهذه النسخ والمستندات كما تدعو الحاجة لدعم أنظمتنا في موقع التخزين المركزي. ويتم تخزين كل ما يتبقى من الأقراص الاحتياطية الأصلية و جميع وثائق الترخيص الأصلية، المستندات، رموز الرخص، ودلائل الاستخدام في خزنة مقاومة للنار والمياه في المكانين التاليين:

- (العنوان ١)
- (العنوان ٢)

١. توزيع البرامج

بعد اكتمال عملية فحص البرامج يقوم قسم تكنولوجيا المعلومات بالاتصال بالقسم المعني بالطلب لجدولة تثبيت البرامج.

- Name
- Email Address
- Phone Extension

If software needs to be reinstalled, contact IT Department to perform the reinstallation.

ii. Software Documentation

Copies of the End User License Agreement (EULA) and manuals will be made available to the department(s) receiving the software.

If, at any time, an employee needs a copy of software documentation, the IT Department will provide the documentation.

وسوف يطلب قسم تكنولوجيا المعلومات من الموظفين الذين سيستخدمون تلك البرامج البيانات التالية:

- الاسم
- عنوان البريد الإلكتروني
- رقم المقسم الداخلي

في حال الحاجة الى إعادة تثبيت البرامج، يجري الاتصال بقسم تكنولوجيا المعلومات ليقوم بإعادة التثبيت.

٢. توثيق البرامج

ستزود الأقسام المستخدمة للبرامج بنسخ وكتيبات عن اتفاقية ترخيص المستخدمين.

في أي وقت يحتاج الموظف لنسخة من وثائق البرامج سيقوم قسم تكنولوجيا المعلومات بتزويدها.

a) Introduction

This is a general policy and it must be modified in order to meet (Entity Name)'s internal procedures.

This policy is not software vendor specific and it applies to all types of software (programming software, system software, application software, inventory management software, utility software, data backup and recovery software, etc...)

i. Overview

This policy applies to all of the organization's machines, and sets the required procedures to install additional software to (ENTITY NAME) machines.

أ) المقدمة

هذه سياسة عامة ويجب تعديلها من أجل تلبية الإجراءات الداخلية ل (إسم الإدارة).

هذه السياسة لا تتعلق ببائع برامج محدد بل تنطبق على جميع أنواع البرامج (برامج المنهجية، برامج الأنظمة، برامج التطبيق ، برامج إدارة المخزون، برامج الاستخدام، برامج الحفظ الاحتياطي وإسترداد البيانات، الخ...)

١. لمحة عامة

تنطبق هذه السياسة على كل أجهزة الشركة، وتحدّد الإجراءات المطلوبة لتثبيت برامج إضافية لألات (إسم الإدارة).

b) Policy

(ب) السّياسة

i. Software Installation

Authorized software installation should be performed as a centralized process through the IT Department. No additional software may be installed on any machine without the approval of the IT Department. Installation of unauthorized software could result in either making the computer system unstable, unsecured or subjecting the organization to additional licensing liabilities.

Software Installation Request Process:

1. Requester has to fill out the following Software Installation Request Form and submits it to IT Department.
2. The form has to be approved by the Department Manager in order to be acted on.
3. In case of new software, it has to first be tested and validated for installation on (ENTITY NAME) computer systems.

١. تثبيت البرامج

ينبغي أن تتم عملية تثبيت البرامج كعملية مركزية من خلال قسم تكنولوجيا المعلومات. لا يُسمح بتثبيت أيّ برامج إضافية على أي جهاز من دون موافقة قسم تكنولوجيا المعلومات. إن تثبيت البرامج غير المصرّح بها يمكن أن يؤدي إما إلى إختلال في أنظمة الكمبيوتر وضعف في أنظمة حمايتها، وإما إلى تعريض المؤسسة لتكاليف ترخيص إضافية.

عملية طلب تثبيت البرامج:

١. على الطالب ملء طلب تثبيت البرامج وعرضه على قسم تكنولوجيا المعلومات.
٢. يجب الموافقة على الطلب من قبل مدير القسم من أجل التنفيذ.
٢. في حال البرامج الحديثة، يجب اختبارها والتحقق منها أولاً من أجل التثبيت على حواسيب (إسم الإدارة).

4. IT Manager approves the Installation Request Form.
5. Software asset inventory is checked for license entitlement.
6. Software installation is completed in the same order as received.
7. If existing, software manual and or training material is delivered to the requesting department.
8. Software asset inventory is updated.

ii. Risks of unauthorized software installations

a) Software licensing

One of the primary reasons why it is important to prevent unauthorized software installations on workstations is because of tricky software licensing issues.

b) Increased support costs

Users are also not allowed to install applications of their own as this will result in great increases in support costs.

٤. موافقة مدير قسم تكنولوجيا المعلومات.

٥. التحقق من لائحة موجودات أصول البرامج من أجل استحقاق الرخصة.

٦. إكمال تثبيت البرامج بحسب الترتيب الذي وردت فيه.

٧. يتم تسليم دليل البرامج والمواد التدريبية في حال وجدت، إلى الإدارة التي تقدمت بالطلب.

٨. تحديث لائحة موجودات أصول البرامج.

٢. مخاطر تثبيت البرامج غير المصرح بها

أ) ترخيص البرامج

إحدى أهم أسباب منع تثبيت البرامج غير المصرح بها على أجهزة الإدارة هي التعقيدات العائدة لقضايا ترخيص البرامج.

ب) زيادة تكاليف الدعم

سبب آخر لعدم السماح للمستخدمين بتثبيت تطبيقات خاصة بهم هو ما يترتب عن ذلك من زيادة كبيرة في تكاليف الدعم.

ج) البرمجيات الخبيثة

c) Malicious software

Another reason for not allowing software installation is because of the threat of malicious software. There are two different types of threats that should be considered when it comes to malicious software. One is malicious software that is piggybacked onto legitimate software. The Internet is chock-full of freeware applications that are bundled with adware or spyware modules.

The other type of malicious software is the type that gets installed without the user's knowledge or consent.

d) Other vulnerabilities

One last reason why a good software installation policy is important is because unauthorized software can increase the chances of the system being exploited. There is a standard of computing that states that the greater the amount of code that's

سبب آخر لعدم السماح بتثبيت البرامج هو تهديد البرامج المؤذية. هناك نوعان مختلفان من التهديدات التي ينبغي النظر فيها عندما يتعلق الأمر بالبرامج المؤذية. إحداهما هو تهديد البرامج المؤذية التي يتم تحميلها خفية على البرامج الشرعية. كما أنّ شبكة الإنترنت ممتلئة بالتطبيقات المجانية المرتبطة ببرامج عشوائية للتجسس وللإعلانات.

والنوع الآخر من البرامج المؤذية هو الذي يثبت نفسه تلقائياً دون علم أو موافقة المستخدم.

ح) نقاط الضعف الأخرى

سبب آخر من أسباب إعتقاد سياسة جيدة للتثبيت هي قدرة البرامج غير المصرح بها على زيادة فرص استغلال النظام عبر نقاط الضعف. هناك قاعدة تنص على أنه كلما كبر عدد الرموز البرمجية المنفذة على النظام، كلما إزدادت الفرص بأن تحتوي إحداها على نقاط ضعف وثغرات حرجة.

executing on the system, the better the chances that the code will contain at least one critical security vulnerability.

iii. Auditing

The IT Department has the right to audit all (ENTITY NAME) machines for unauthorized software installation. The IT Department will on random basis select a set of computers to check for unauthorized software installed into the machines. The audit is done on random dates and random machines. In case unauthorized software was found, the software will be automatically uninstalled and the user will be warned of repeating the action. Results of the audit will be documented and kept for each audited machine.

٣. التّدقيق

يحقّ لقسم تكنولوجيا المعلومات مراجعة جميع أجهزة (اسم الإدارة) للتّدقيق في البرامج غير المصرّح بها. ويمكن لقسم تكنولوجيا المعلومات القيام باختيار مجموعة من أجهزة الكمبيوتر عشوائياً لكشف ما إذا كانت تحتوي على أية برامج غير مصرّح بها مثبتة عليها. تتمّ المراجعة في مواعيد عشوائية وعلى أجهزة عشوائية. وفي حال العثور على برامج غير مصرّح بها، يتمّ إلغاؤها تلقائياً ويحذّر المستخدم من التكرار، وتوثق النتائج وتحفظ لكل جهاز خضع للتّدقيق.

a) Introduction

(أ) المقدمة

This is a general policy and it must be modified in order to meet (Entity Name)'s internal procedures.

هذه سياسة عامة ويجب تعديلها من أجل تلبية الإجراءات الداخلية ل (إسم الإدارة).

This policy is not software vendor specific and it applies to all types of software (programming software, system software, application software, inventory management software, utility software, data backup and recovery software, etc...)

هذه السياسة لا تتعلق ببيئات برامج محدد بل تنطبق على جميع أنواع البرامج (برامج المنهجية، برامج الأنظمة، برامج التطبيق، برامج إدارة المخزون، برامج الاستخدام، برامج الحفظ الاحتياطي وإسترداد البيانات، الخ...)

i. Overview

١. لمحة عامة

(Entity Name) recognizes the importance of the legal and ethical use of software assets. This document provides guidelines for employees to follow to ensure that we are both legal and ethical in the use of our software assets. All software assets

تعترف (اسم الإدارة) بأهمية إتباع الوسائل القانونية والمسلكية في استخدام الأصول البرمجية. إن هذه الوثيقة تقدم مبادئ توجيهية كي يتبعها الموظفون وذلك لضمان حسن الاستخدام القانوني والمسلكي والأخلاقي لأصول البرمجية التي نملكها. إن جميع الأصول البرمجية هي معدة للاستخدام

are for business use only and should not be used by employees for personal interests.

التجاري فقط، ولا يجوز للموظفين استخدامها لمصالح شخصية.

b) General Policies

(Entity Name) has acquired fully licensed copies of computer software from a variety of publishers and vendors. Licensed and registered copies of software programs are placed on computers within (*the Entity*) and appropriate backup copies made in accordance with the licensing agreements and (*Entity*) policies. No other copies of this software or its documentation can be made without the express written consent of the software publisher and (Entity Name).

i. Software from Other Sources

(Entity Name) will provide copies of legally acquired software to meet all legitimate needs in a timely fashion and in sufficient quantities for all of our computers. The use of software obtained from any other source

ب) السياسات العامة

قامت (اسم الإدارة) بشراء نسخ كاملة الترخيص من برامج الكمبيوتر من مجموعة متنوعة من الناشرين والبايعين. يتم وضع نسخ البرامج المرخصة والمسجلة على أجهزة الكمبيوتر داخل الإدارة والقيام بنسخ احتياطية ملائمة وفقاً لاتفاقات الترخيص وسياسات الإدارة. لا يمكن صنع نسخ أخرى من هذه البرامج أو وثائقها دون الموافقة الخطية الصريحة من ناشر البرامج و(اسم الإدارة).

١. برامج من مصادر أخرى

ستقدم (اسم الإدارة) نسخاً من البرامج المكتسبة قانونياً لتلبية جميع الاحتياجات المشروعة في الوقت المناسب وبكميات كافية لجميع أجهزة الكمبيوتر لدينا. استخدام البرامج التي تم الحصول عليها من أي مصدر آخر (مثل البرامج التي تم تحميلها، البرامج

(e.g. downloaded software, pirated software, cracked software, etc...) could present security and legal threats to the (Entity), and such use is strictly prohibited.

ii. Additional Copies

In some cases, the license agreement for a particular software program may permit an additional copy to be placed on a portable computer or home computer provided only one user uses both installations. Employees will not make such additional copies of software or documentation for the software without the approval of (Entity Name) IT Department. When legal, approval will be granted for such installations when there are valid business reasons.

iii. Unauthorized Copies

The unauthorized duplication of copyrighted software or documentation is a violation of the law (Law on the Protection of Literary and Artistic Property No. 75 of April 3, 1999) and

المقرصنة، والبرامج المفككة رموزها ، الخ...) تمثل خرقاً أمنياً وقانونياً للإدارة وهذا الاستخدام ممنوع منعاً باتاً.

٢. نسخ إضافية

في بعض الحالات، قد تسمح إتفاقية الترخيص لبرامج معينة بوضع نسخة إضافية على جهاز كمبيوتر محمول أو جهاز كمبيوتر منزلي شرط أن يستخدمهما مستخدم واحد فقط. و لا يحق للموظفين بإنتاج نسخ إضافية من هذه البرامج أو وثائقها دون الحصول على موافقة قسم تكنولوجيا المعلومات في (اسم الإدارة). وفي الحالات المسموحة قانونياً، يتم تقديم الموافقة شرط أن تكون لأهداف تجارية شرعية.

٣. نسخ غير مصرح بها

تشكل النسخ غير المصرح به للبرامج والوثائق المحفوظة حقوقها للطبع والنشر انتهاكاً للقانون (قانون حماية الملكية الأدبية والفكرية رقم ٥٧ من ٣ نيسان/أبريل، ١٩٩٩) وسياسة (اسم الإدارة). لا ينبغي على الموظفين، امتلاك أو

(Entity Name)'s policy. Employees should not make, acquire or use unauthorized copies of computer software or documentation.

iv. Internal Controls

(Entity Name) reserves the right to protect its reputation and its investment in computer software by enforcing strong internal controls to prevent the making or use of unauthorized copies of software. These controls may include periodic assessments of software use, announced and unannounced audits of (Entity) computers to assure compliance, the removal of any software found on (Entity Name) property for which a valid license or proof of license cannot be determined.

استخدام نسخ غير مرخصة من برامج الكمبيوتر أو وثائقها.

٤. الضوابط الداخلية

تحتفظ (اسم الإدارة) لنفسها بالحق في حماية سمعتها وإستثمارها في برامج الكمبيوتر عن طريق فرض ضوابط داخلية قوية لمنع صنع أو إستخدام نسخ غير مرخصة من البرامج. قد تشمل هذه الضوابط إجراء تقييمات دورية لإستخدام البرامج، مراجعة مُعلنة أوغير مُعلنة لأجهزة الكمبيوتر التابعة للإدارة، لضمان الإلتزام وإزالة أي برنامج يوجد على أجهزة (اسم الإدارة) ولا يمكن تحديد أو إثبات رخصته أو معرفة صلاحيتها.

a) Introduction

This is a general policy and it must be modified in order to meet (Entity Name)'s internal procedures.

This policy is not software vendor specific and it applies to all types of software (programming software, system software, application software, inventory management software, utility software, data backup and recovery software, etc...)

i. Overview

The purpose of this policy is to ensure computer systems attached to the (ENTITY NAME) network are updated accurately and timely with security protection mechanisms (patches) for known vulnerabilities and exploits. These mechanisms are intended to

أ) المقدمة

هذه سياسة عامة ويجب تعديلها من أجل تلبية الإجراءات الداخلية ل (إسم الإدارة).

هذه السياسة لا تتعلق ببائع برامج محدد بل تنطبق على جميع أنواع البرامج (برامج المنهجية، برامج الأنظمة، برامج التطبيق ، برامج إدارة المخزون، برامج الاستخدام، برامج الحفظ الاحتياطي وإسترداد البيانات، الخ...)

١. لمحة عامة

الهدف من هذه السياسة هو التأكيد من أن أنظمة الكمبيوتر التابعة (اسم الإدارة) والموصولة على شبكتها يتم تحديثها بشكل دقيق وفي الوقت المناسب مع آليات الحماية الأمنية وحيال استغلال نقاط الضعف المعروفة. هذه الآليات تهدف إلى

reduce or eliminate the vulnerabilities and exploits with limited impact to the business.

This policy applies to all (ENTITY NAME) employees. Any other parties, who use, work on, or provide services involving (ENTITY NAME) computers, technology systems, and/or data will also be subject to the provisions of this policy.

b) Policy

1. All networked devices will be patched with vendor provided operating system security patches.
2. These patches will be downloaded to a central server and then deployed to all other machines as soon as the appropriate testing is completed by (ENTITY NAME) IT Department.
 - IT Department must first apply new patches on an isolated testing environment to make sure that they don't cause malfunction or system breakdown.
 - After passing the testing process,

خفض أو القضاء على مواطن الضعف والاستغلال بأقل تأثير على الأعمال التجارية.

هذه السياسة تنطبق على جميع موظفي (اسم الإدارة). وأي أطراف أخرى تستخدم أو تعمل على أو تقدم خدمات على أجهزة الكمبيوتر (إسم الإدارة) أو أنظمتها للتكنولوجيا، و/أو بياناتها ستكون خاضعة لأحكام هذه السياسة.

ب) السياسة

١. سيتم تجهيز الأجهزة المتصلة بالشبكة بتحديثات أمنية يقدمها البائع.
٢. سيتم تحميل هذه التحديثات على جهاز الخادم المركزي، ومن ثم توزيعها على كافة الأجهزة الأخرى بمجرد إكمال الإختبارات المناسبة من جانب قسم تكنولوجيا المعلومات (إسم الإدارة).
 - يجب على قسم تكنولوجيا المعلومات أولاً تطبيق التصحيحات الجديدة على بيئة معزولة للإختبار والتأكد من أنها لا تسبب بخلل أو إنهيار للنظام.

patches get approved by the IT Manager for direct deployment.

3. New devices must be patched to the current patch level, as defined by the operating system vendor, PRIOR to the device being connected to the production network.
4. (Windows System Update Services (WSUS) or System Center and Configuration Manager (SCCM)) is used for downloading, installing and distributing windows updates automatically.
5. (Tool Name) (e.g ManageSoft, Opatch, Microsoft SCCM with Quest Extensions) is used to install (non-Microsoft products') patches and updates into servers and client computers.
6. Log for patches must be maintained on the central server for tracking and monthly security review checks.

• بعد اجتياز عمليّة الإختبار، تتمّ الموافقة على التّصحّيات من قبل مدير قسم تكنولوجيا المعلومات لنشرها مباشرة.

٢. يجب تحديث الأجهزة الحديثة بالتّصحّيات الحالية كما سيعرّفها بائع نظام التشغيل، وذلك قبل وصل الجهاز بشبكة الإنتاج.

٤. يتمّ استخدام نظام Windows لخدمات التحديث (WSUS) أو مركز النّظام ومدير التّعديل (SCCM) " لتحميل وتركيب وتوزيع تحديثات Windows تلقائياً.

٥. يتمّ استخدام (إسم الأداة) (مثلاً: ManageSoft، Opatch، Microsoft SCCM مع ملحقات Quest) لتثبيت تصحيحات (غير منتجات مايكروسوفت) خوادم وأجهزة كمبيوتر الرّبون.

٦. يجب متابعة وصيانة سجلّ التّحديثات والتّصحّيات على الخادم المركزيّ للتّعبّث والمراجعة الشهرية للكشف الأمنيّ.

a) Introduction

This is a general policy and it must be modified in order to meet (Entity Name)'s internal procedures.

This policy is not software vendor specific and it applies to all types of software (programming software, system software, application software, inventory management software, utility software, data backup and recovery software, etc...)

i. Overview

(Entity Name) recognizes that software is a major tool for all of our lines of business. As such, certain steps need to be taken to protect our investment and ensure maximum continuity of function in the event of a disaster. This plan provides an overview of the steps

(أ) المقدمة

هذه سياسة عامة ويجب تعديلها من أجل تلبية الإجراءات الداخلية ل (إسم الإدارة).

هذه السياسة لا تتعلق ببائع برامج محدد بل تنطبق على جميع أنواع البرامج (برامج المنهجية، برامج الأنظمة، برامج التطبيق، برامج إدارة المخزون، برامج الاستخدام، برامج الحفظ الاحتياطي وإسترداد البيانات، الخ...)

1. لمحة عامة

تعي (إسم الإدارة) أنّ البرامج هي أداة رئيسية لمختلف قطاعات عملنا. ولذلك يجب إتخاذ بعض الإجراءات لحماية إستثمارنا وضمان الحد الأقصى من إستمرارية وظائفها في حال الحوادث. تؤمن هذه الخطة لمحة عامة عن الإجراءات الضرورية لحماية هذا الجزء الهام من العمل.

necessary to protect this important part of our business.

b) Inventory

The first thing we have to know is what software we have licenses for. To achieve this goal we will need to maintain a central inventory of all software licensed by the organization. In order to ensure that inventory data is maintained and kept up to date, we will enter all new software into the system upon arrival. We also will conduct regular audits of the system to verify continuing data integrity. Lastly, we will ensure that a full copy of our inventory data is maintained offsite and updated regularly.

The entry of new software into the system will occur as part of a standard software check-in process. This check-in process will be performed before newly arrived software is disseminated for use. This will allow us to ensure that no software is installed without first being entered

ب) لائحة الموجودات

إن أول ما يجب معرفته هو ما لدينا من البرامج التي نملك تراخيصها. لتحقيق هذا الهدف، يجب المحافظة على لائحة موجودات مركزيّة لجميع البرامج المرخصة من قبل الإدارة. ولضمان تحديث بيانات اللائحة والمحافظة عليها، سندخل جميع البرامج الجديدة في النظام فور وصولها. كما سنقوم بمراجعات منتظمة للنظام للتحقق من تكامل البيانات وصلاحياتها. وأخيراً، علينا ضمان نسخة كاملة من البيانات و الحفاظ عليها خارج نطاق الموقع وتحديثها بانتظام.

تشكّل عملية إدخال البرامج الجديدة إلى النظام جزءاً من عملية التحقق من البرامج المعتمدة لتسجيل إدخال البرامج. ستُنفذ عملية التحقق من البرامج قبل توزيع البرامج الجديدة للاستخدام. وسيضمن لنا ذلك أنه لن يتم تثبيت أيّ من البرامج قبل إدراجه على نظام لائحة الموجودات كما أنه سوف يفسح المجال لحماية برهان ملكيّة الوثائق ووسائل تثبيت البرامج كما هي مذكورة في باقي المستندات.

into the inventory system. This will also provide an opportunity to protect proof of ownership documentation and installation media as outlined elsewhere in this document.

Regular audits are keys to maintaining the integrity and relevance of our inventory data. We will perform quarterly spot checks to verify inventory counts on a randomly selected cross section of our software and use the resulting counts to update our inventory. On an annual basis we will conduct a full inventory and compare the results to our existing inventory data, spot-checking for any inconsistencies.

We need to maintain an offsite copy of this data to protect ourselves in the event of a disaster that destroys our on site records. This data should be updated on a regular basis to ensure consistency. At a minimum, the offsite copy should be updated whenever an inventory audit is completed. This copy should be housed at a safe location that several people

إن المراجعات المنتظمة أساسية للحفاظ على مصداقية وصلاحيّة لائحة الموجودات. وستقوم بمراجعات فصلية للتأكد من لائحة بيانات أعداد برامج الأقسام التي اختيرت عشوائياً للتأكد منها و تحديثها. كما سنجري جردة كاملة للائحة الموجودات وستتم مقارنة النتائج بالبيانات الموجودة لكشف أي أخطاء أو تباين.

نحن بحاجة إلى الاحتفاظ بنسخة أصلية من قاعدة البيانات خارج موقع العمل وذلك لحمايتها في حال وقوع حادث يقضي على سجلاتنا الموجودة في موقع العمل. وينبغي أن يتم تحديث هذه البيانات على أساس منتظم لضمان التطابق. كما يجب أن يتم تحديث هذه البيانات الموجودة خارج موقع العمل على الأقل كلما أجريت مراجعة لائحة الموجودات. وينبغي أن تحفظ هذه النسخة في مكان آمن بحيث تكون متوفرة للعديد من موظفي المؤسسة بما يمنع الاعتماد على شخص واحد للوصول إليها في حالة الطوارئ.

ج) وسائط التثبيت

at the organization can gain access to. This will prevent dependence on any one person for access in the event of an emergency.

c) Installation Media

Software installation media also needs to be protected in the event of a disaster, though it should be easily accessible to support staff as well. To ensure safety in the event of a disaster, we will locate copies of all installation media in a protected, offsite location. To provide support staff with needed access we will also keep a central library of installation media available for use. The offsite repository should be updated as regularly as possible.

One original of the installation media for each software title should be set aside and taken to the offsite repository. This media (CD, user manuals, software upgrades, etc...) should always be an original so that it can provide additional proof of ownership if needed. In addition, all

إن برامج وسائط التثبيت أيضا بحاجة إلى الحماية في حال الحوادث و يجب أن توضع في متناول موظفي الدعم. كما سنؤمن نسخاً عن جميع وسائط التثبيت في الموقع الخارجي المحمي لضمان السلامة في حال وقوع حادث. ولتوفير موظفي الدعم بالتخويل الضروري للدخول إلى قاعدة البيانات الخارجية، سنحتفظ بمكتبة مركزية من وسائط التثبيت متوفرة للاستخدام خارج موقع العمل بحيث يتم تحديثها قدر الإمكان و بانتظام.

يجب تخزين نسخة أصلية واحدة من وسائط التثبيت لكل اسم برامج في قاعدة البيانات الخارجية. هذه الوسائط (قرص مدمج، دليل الاستخدام، تحديثات البرامج، إلخ...) يجب أن تكون أصلية دائماً كي تبقى برهاناً على ملكيتها. بالإضافة إلى ذلك، يجب القيام بنسخ احتياطية من جميع تحديثات البرامج و آليات الحماية التي يتم إنزالها تلقائياً على خادم الإدارة المركزي ومن ثم إرسالها إلى التخزين في الموقع الخارجي. كما يجب تحديث البرامج وأنظمة حمايتها في

software upgrades and security patches that are automatically downloaded to the central management server are to be regularly backed up and sent for offsite storage. The offsite repository should be updated as often as is feasible, quarterly at a minimum. No more than one copy of media for each version of each software title should be stored offsite in order to minimize the size of the repository.

If the manufacturer permits making backup copies, at least one copy of the software installation media should be filed in the central installation media library for use by our technicians. If copies are not allowed, additional original media will be needed. If we do not own several copies of the software package, and hence several copies of the media, additional copies of the installation media can usually be obtained from the manufacturer for a small fee. Any additional copies of the media should also be stored in the onsite library, to give as much flexibility to our support staff as possible.

قاعدة البيانات الخارجيّة كلما أمكن، وبمعدل أربعة مرات في السنة على الأقل. علماً أنه لا يجب تخزين أكثر من نسخة من وسائط البرامج في قاعدة البيانات الخارجيّة وذلك لتصغير حجم المخزون قدر الممكن.

إذا كانت الشركة المصنّعة تصرّح بنسخ احتياطية، يجب على الأقل إيداع نسخة واحدة من وسائط التثبيت في قاعدة البيانات المركزيّة للاستخدام من قبل الفنيّين لدينا. في حال حظر النّسخ الإضافيّة، سيلزم وسائط إضافيّة أصلية. في حال غياب عدّة نسخ من حزمة البرامج، وبالتالي عدّة نسخ من الوسائط، يمكن الحصول على وسائط التنزيل من المصنّع مقابل رسم زهيد. يجب أن تخزن أيّ نسخ إضافيّة من الوسائط في المكتبة المركزيّة في موقع الإدارة، لإعطاء قدر المستطاع من المرونة لموظفي الدعم التقنيّين.

ح) برهان الملكية

تعتبر وثائق إثبات الملكية من أهمّ العوامل في حماية استثمار الإدارة في الأصول البرمجية.

d) Proof of Ownership

Proof of ownership documentation is the most important factor in protecting the organization's investment in software assets. As such, we will send the originals of all such documentation to our offsite repository. We will retain copies of this documentation in an onsite location to assist in the event of a software-license audit.

During the software check-in process we will remove and retain all documentation that pertains to ownership of the software package. This documentation can consist of any or all of the following:

- End User License Agreements
- Certificates of Authenticity
- Purchase Invoices
- Bills of shipment
- Software Boxes (including CD keys, manuals, etc...)

In case of electronic evidences, documents have to be saved in a

على هذا النحو، سوف نرسل جميع النسخ الأصلية من تلك الوثائق إلى مستودع الموقع الخارجي. كما سنحتفظ بنسخ من هذه الوثائق في موقع العمل لتقديم المساعدة في حال حصول تدقيق لرخص البرامج.

خلال عمليات التحقق من البرامج سنقوم بإزالة جميع الوثائق التي تتعلق بملكية حزمة البرامج ووضعها جانباً. يمكن لهذه الوثائق أن تتكوّن من أي أو كل ما يلي:

- إتفاقات ترخيص المستخدم
- شهادات توثيق البرامج
- فواتير الشراء
- فواتير الشحن

علب البرامج (بما فيه الأقراص المدمّجة، دلائل الإستخدام، إلخ...)

في حالات الإثباتات الإلكترونية، يجب حفظ المستندات في ملفّ أمين محظور الدخول إليه بإستثناء المستخدمين المخوّل لهم. كما يجب طباعتها وحفظها مع باقي براهين الملكية.

secure folder with restricted access to only authorized users. And must be printed and kept with other proofs of ownership.

All of this type of documentation should be retained. The software boxes should be flattened to facilitate storage and all originals should be placed in an envelope and labeled for offsite storage. As always, the offsite storage should be updated regularly to ensure the continuity of our protection.

Whenever possible, photocopies should be made of the documentation and the copies should be kept onsite in a central set of files. This onsite set of copies will provide the proof of ownership needed in the event of an audit, while still allowing us to protect our software assets if disaster strikes.

يجب الاحتفاظ بجميع أنواع الوثائق. يجب وضع جميع علب البرامج أرضاً لتسهيل تخزينها وحفظ النسخ الأصلية منها في مظارييف وتصنيفها للتخزين وكالعادة سيتم تحديث هذه القاعدة لضمان إستمراريتها وحمايتها.

ينبغي أخذ نسخ عن الوثائق كلما كان ذلك ممكناً وإبقائها في المكتبة المركزية في موقع العمل. هذه المجموعة من النسخ ستوفر إثبات الملكية في حال الحاجة لتدقيق الحسابات، والإستمرار في إتاحة الفرصة لنا لحماية أصولنا البرمجية في حال الحوادث.

8

سياسة الإستغناء عن البرامج

Retiring Software Policy



a) Introduction

This is a general policy and it must be modified in order to meet (Entity Name)'s internal procedures.

This policy is not software vendor specific and it applies to all types of software (programming software, system software, application software, inventory management software, utility software, data backup and recovery software, etc...)

i. Overview

Knowing when to retire your software is just as important as knowing when to purchase it in the first place. Just as it's important to know exactly what you need, what updates are available and if you really need them, it's equally important to know when it's time to

أ) المقدمة

هذه سياسة عامة ويجب تعديلها من أجل تلبية الإجراءات الداخلية ل (إسم الإدارة).

هذه السياسة لا تتعلق ببائع برامج محدد بل تنطبق على جميع أنواع البرامج (برامج المنهجية، برامج الأنظمة، برامج التطبيق، برامج إدارة المخزون، برامج الاستخدام، برامج الحفظ الإحتياطي وإسترداد البيانات، الخ...)

1. لمحة عامة

إن معرفة متى يجب الاستغناء عن برامجك لا تقل أهمية عن معرفة أوان شرائها في المقام الأول. كما هو من المهم معرفة ما تحتاجه بالتحديد ، وما هي التّحديثات المتوفرة وإذا كنت حقاً بحاجة إليها، فإنه وبذات الأهمية يجب معرفة متى يحين أوان التّخلص من القديم واقتناء الجديد. يمكن

get rid of the old and bring on the new. The money you save can be reinvested in either purchasing new applications or developing your own.

This policy provides guidelines for retiring software and it applies to any software that is a property of (Entity Name).

b) Retiring software

When considering changing your old software. Consider the following:

- Retire software that's old, under-used or over-maintained.
- Buy only the software that's really necessary.
- Look for real-time results
If your old software isn't giving you up-to-date, up-to-the-minute data and results, it may be time to look elsewhere.
- Return on investment (ROI)
Invest the organization's money in

استثمار الأموال المدخرة بشراء برامج جديدة أو تطوير التطبيقات الخاصة بك. توفّر هذه السياسة المبادئ التوجيهية للإستغناء عن البرامج وهي تنطبق على أي برامج التي تملكها (اسم الإدارة).

ب) الإستغناء عن البرامج

عندما تقرر الإستغناء عن برامجك القديمة يجب الأخذ بعين الإعتبار:

- كيفية التخلي عن البرامج القديمة، النادرة الإستخدام، والتي هي بحاجة للكثير من الرعاية.
- شراء البرامج التي تحتاجها فقط.
- تحقّق من النتائج المباشرة:
في حال لم تكن البرامج القديمة التي تملكها تقدّم لك أحدث التغيّرات، النتائج والبيانات الدقيقة، قد يكون أن الأوان للبحث عما هو جديد.
- العائد على الإستثمار
إستثمر أموال الإدارة في استبدال البرامج

replacing the old software if you expect it will facilitate the business process and save more money.

- **User requirements**

If it delivers exactly what users are demanding. So spend some time to go through the requirements gathering process with your users.

- **Ease of use**

Give serious consideration to ease of use for the end user and for your technical staff to deploy.

- **Compatibility**

Before buying, ask searching questions to ensure maximum compatibility with your existing infrastructure.

القديمة إذا كنت تتوقع أنها ستسهل العمليات التجارية وتوفّر المزيد من المال.

- **احتياجات المستخدم**

في حال تلبيتها تماماً لحاجات المستخدمين. يجب قضاء بعض الوقت مع المستخدمين لجمع المعلومات منهم ولمراجعة أو الإطلاع على حاجاتهم العملية .

- **سهولة الاستخدام**

النظر جدياً في سهولة الاستخدام على المستخدم النهائي، وعلى جهود الموظفين التقنيين في توظيفها ونشرها.

- **التوافق**

قبل الشراء، يجب البحث الدقيق لضمان أقصى قدر من التوافق مع البنية التحتية الحالية لإدارتك.