



ضوابط تصنيف الخدمات الحكومية الرقمية الحساسة ومستويات التحقق

20 مايو 2025

نوع الوثيقة: ضوابط

تصنيف الوثيقة: عام

رقم الإصدار: 1.0

رقم الوثيقة: DGA-1-2-5-109

المحتويات

3	التمهيد	1
4	المقدمة	2
5	الأهداف	3
6	النطاق	4
7	التطبيق	5
7	التنفيذ والالتزام	6
8	الضوابط	7
8	ضوابط تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية	7.1
10	ضوابط تحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم	7.2
12	ضوابط تحديد آليات وتقنيات التحقق من هوية المستخدم	7.3
14	ضوابط تحديد نهج الاستجابة المناسب لتحسين استمرارية الخدمات الحكومية الرقمية	7.4
15	جدول التعريفات	8
16	الملاحق	9

1. التمهيـد

تعمل هيئة الحكومة الرقمية على إقرار التنظيمات وتحديثها باستمرار لمواكبة المتطلبات الحالية والمستقبلية، للمساهمة بصورة رئيسة في تعزيز الأداء الرقمي داخل الجهات الحكومية، والرفع من جودة الخدمات المقدمة، وتحسين تجربة المستفيد من تلك الخدمات، بما يتوافق مع رؤية السعودية 2030.

وتأتي التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية لتؤكد على أهمية توفير بيئة تنظيمية فعالة ومرنة تتكيف مع التغييرات المستقبلية مع التركيز على تنظيم خدمات الثقة والهوية الرقمية الوطنية وتؤكد على أهمية الالتزام بهذه التنظيمات، خاصة مع انتشار المواقع الوهمية وعمليات الاحتيال الرقمي عبر انتحال الهويات الشخصية أو تقليد صفحات ومنصات موثوقة وتزييفها، ويُعزى جانب كبير من أنواع عمليات الاحتيال الرقمي إلى فقدان تقنيات التحقق القوية من هويات المستخدمين لهذه الخدمات والمنصات الرقمية.

وحيث إن الهيئة هي الجهة المختصة بكل ما يتعلق بالحكومة الرقمية، وتُعدّ المرجع الوطني في شؤونها، وانطلاقاً من اختصاص الهيئة بتنظيم أعمال الحكومة الرقمية وتحقيق التكامل بين الجهات الحكومية كافة، واستناداً إلى اختصاصاتها ومهامها المنصوص عليها في المادة (الرابعة) من تنظيمها بوضع المعايير والضوابط الفنية لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية ومتابعة الالتزام بها فقد جرى العمل وفقاً لذلك على إعداد "ضوابط تصنيف الخدمات الحكومية الرقمية الحساسة ومستويات التحقق".

2. المقدمة

استناداً إلى قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25هـ، الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، وإشارةً إلى ما نصت عليه المادة (الرابعة) في فقرتها (الرابعة)، على أن من اختصاصات ومهام الهيئة "التنسيق مع الجهات المختصة للعمل على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية، والمنصات والمواقع والخدمات الحكومية الرقمية، والشبكات الحكومية، والبوابة الوطنية الموحدة، ويشمل ذلك وضع الخطط والبرامج والمؤشرات والمقاييس ذات العلاقة بأعمال الحكومة الرقمية والخدمات الحكومية الرقمية المشتركة، وخدمات الثقة الرقمية في الجهات الحكومية".

وانطلاقاً من أهمية تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية، وحيث تُعدّ متطلباً أساسياً لتحسين استمراريتهما والحد من احتمالية انقطاع الخدمة أو تأثير انقطاعها ورفع مستوى الأمان والموثوقية لمكافحة الإحتيال الرقمي، والاستعداد لحالات الانقطاع والاستجابة والتعافي منها لتحسين استمرارية الخدمات والعمليات الرئيسة والتعامل بصورة استباقية مع تلك الخدمات الحكومية الرقمية لتعزيز الصمود والمرونة على المستوى الوطني، كما يرتبط تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية ارتباطاً وثيقاً بتحديد مستويات ضمان التحقق ((Authentication Assurance Level (AALs) المناسبة من هوية المستخدم للدخول واستخدام تلك الخدمات بناءً على نتائج تقييم مستوى حساسية وفق فئات محددة.

ولتحديد تصنيف حساسية الخدمات الحكومية الرقمية، وما يترتب على ذلك من اختيار المستوى المناسب للتحقق من هوية المستخدمين وتقنيات التحقق المرتبطة بتلك المستويات؛ أعدت الهيئة ضوابط تصنيف الخدمات الحكومية الرقمية الحساسة ومستويات التحقق، الذي بدوره يُسهم في تحديد مستويات وتقنيات التحقق المناسبة للجهات الحكومية حسب حساسية خدماتها الرقمية لتمكين المستخدمين من الاستفادة من الخدمات الحكومية الرقمية، وضمان استمرارية تلك الخدمات وعدم تأثرها.

حيث سُسِّهم هذه الضوابط في رفع كفاءة الخدمات والمنصات الحكومية الرقمية، وتحسين أمن وموثوقية التعاملات الإلكترونية، كما ستدعم الجهود القائمة للقضاء على التطبيقات الوهمية ومكافحة الإحتيال الرقمي في المملكة للوصول إلى بيئة رقمية آمنة وموثوقة.

وعلى الجهات جميعها الالتزام بما يصدر من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني من ضوابط وإرشادات ذات علاقة مثل الضوابط الأساسية للأمن السيبراني، وما يصدر من الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي من تنظيمات، وما يصدر من هيئة الحكومة الرقمية من تنظيمات مثل المعايير الأساسية للتحويل الرقمي وضوابط إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.

3. الأهداف

تهدف هذه الوثيقة إلى تنظيم أهم الجوانب المتعلقة بتصنيف الجهات الحكومية لخدماتها الرقمية الحساسة، وذلك لتحقيق ما يأتي:



تحديد مستويات حساسية الخدمات الحكومية الرقمية، الذي بدوره سيُسهم في تحسين توافر الخدمات الحكومية الرقمية واستدامتها.



تمكين المستخدمين من الاستفادة من الخدمات الحكومية الرقمية بموثوقية آمنة.



رفع مستوى موثوقية التعاملات الإلكترونية عن طريق تطبيق أعلى المعايير وأفضل الممارسات الدولية لتحديد مستويات وتقنيات التحقق المناسبة لاستخدام الخدمات الحكومية الرقمية.

4. النطاق

أعدت الهيئة هذه الوثيقة لتحديد الضوابط والاشتراطات الخاصة بتحديد مستويات حساسية الخدمات الحكومية الرقمية، سواءً تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر أو التي تُقدم بالنيابة عنها من القطاع الخاص (على أن تتولى الجهة الحكومية تحديد مستويات وآليات التحقق للخدمات المقدمة من القطاع الخاص الخاضع لإشرافها ورقابتها وفق ما تراه الجهة الحكومية وبما لا يتعارض مع التنظيمات الصادرة من الجهات ذات الاختصاص) وما يترتب على ذلك من اختيار المستوى المناسب للتحقق من هوية المستخدمين وتقنيات التحقق المرتبطة بتلك المستويات، لتمكين أولئك المستخدمين من الاستفادة من الخدمات الحكومية الرقمية (القائمة منها والجديدة) بموثوقية عالية وتحسين استمراريته، وذلك وفقاً لأربع مراحل رئيسية:

المرحلة الأولى



تتضمن هذه المرحلة ضوابط تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية (**حرج جداً، حرج، مهم أو متوسط، منخفض**)، سواءً تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر أو التي تُقدم بالنيابة عنها من القطاع الخاص، بناءً على تقييم المخاطر الناتجة عن انقطاعها.

المرحلة الثانية



تتضمن هذه المرحلة متطلبات تحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم (Authentication Assurance Levels (AALs)) بناءً على حساسية تلك الخدمات، والتي تتكون من (ثلاثة) مستويات لضمان التحقق:

- المستوى الثالث (AAL3): مستوى ضمان تحقق مرتفع، يتطلب مستوى حرج أو حرج جداً من الأمان والتحقق للتأكد من هوية المستخدم.
- المستوى الثاني (AAL2): مستوى ضمان تحقق متوسط، يتطلب مستوى مهم أو متوسط من الأمان والتحقق للتأكد من هوية المستخدم.
- المستوى الأول (AAL1): مستوى ضمان تحقق منخفض، يتوافق مع مستوى منخفض من الأمان والتحقق للتأكد من هوية المستخدم.

المرحلة الثالثة



تشمل هذه المرحلة تحديد آليات وتقنيات التحقق المناسبة حسب مستويات التحقق، والتي حُدِّدت بناءً على فئات التأثير المحتملة من فشل عملية التحقق، وفقاً لما يلي:

- **عنصر الملازمة:** صفة أو سمة حيوية ملازمة بالمستخدم مثل بصمة الأصبع أو العين، أو سمات الوجه، أو الصوت.
- **عنصر الحيازة:** شيء يملكه المستخدم مثل رقم الطلب، أو كلمة المرور لمرة واحدة (OTP)، أو رابط التحقق عبر البريد الإلكتروني.
- **عنصر المعرفة:** شيء يعرفه المستخدم مثل اسم المستخدم، كلمة المرور أو الرمز الشخصي، أو أسئلة التحقق.

المرحلة الرابعة



تتضمن هذه المرحلة مجموعة من الإجراءات لتحديد نهج الاستجابة المناسب لتحسين استمرارية و توافرية الخدمات الحكومية سواءً تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر أو التي تُقدم بالنيابة عنها من القطاع الخاص، التي يجب اتباعها لتحسين استمرارية توافر الخدمات الحكومية الرقمية عن طريق الإجراءات ذات النهج الاستباقي أو التفاعلي.

5. التطبيق

تنطبق هذه الوثيقة على:



الجهات المشغلة والمطورة والمستضيفة
للخدمات الحكومية الرقمية في المملكة



الجهات الحكومية

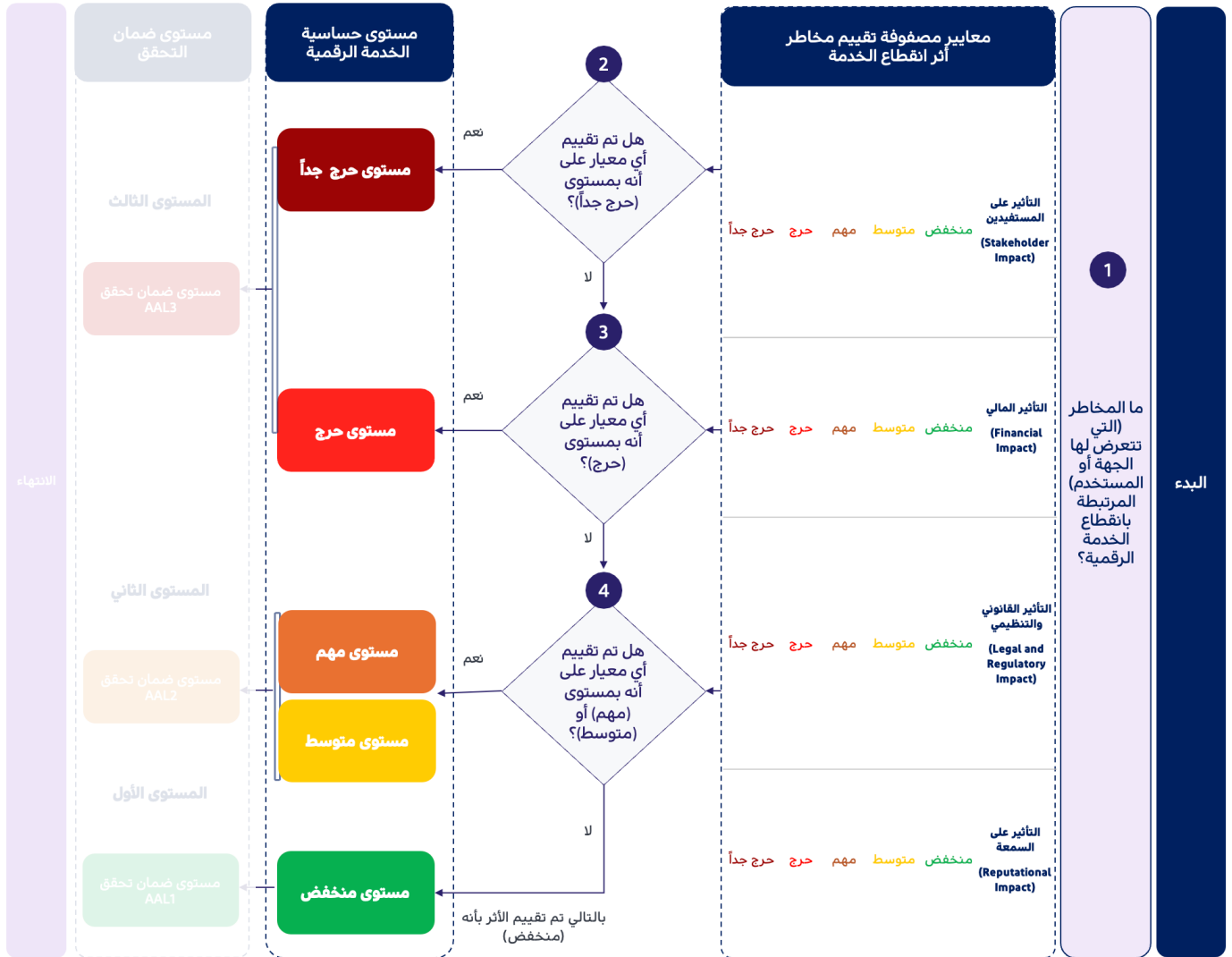
6. التنفيذ والالتزام

تطبيقاً لما ورد في الفقرة (التاسعة) من المادة (الرابعة) من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، التي نصت على أن تتولى الهيئة "وضع المعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية ومتابعة الالتزام بها بالتنسيق مع الجهات المختصة"، وبناءً عليه تقوم الهيئة بتقييم وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بتطبيق هذه الضوابط وفق الآلية التي تُقرّها الهيئة.

7.1 ضوابط تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية

 المرحلة الأولى تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية بناءً على تقييم المخاطر الناتجة عن انقطاعها	 المرحلة الثانية تحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم	 المرحلة الثالثة تحديد آليات وتقنيات التحقق	 المرحلة الرابعة تحديد نهج الإستجابة اللازم لتحسين استمرارية الخدمات الحكومية الرقمية
الهدف تهدف هذه المرحلة إلى تحسين توافر الخدمات الحكومية الرقمية، سواءً تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر أو التي تُقدم بالنيابة عنها من قبل القطاع الخاص، واستدامتها من خلال تحديد مستوى حساسيتها.			
يجب على الجهات الحكومية أن تلتزم بما يلي:			
رقم الضابط			
5.109.01	تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية سواءً تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر أو التي تُقدم بالنيابة عنها من قبل القطاع الخاص، وفقاً للفتات (الخمس) المشار إليها في "مصفوفة تقييم مخاطر أثر الانقطاع للخدمة الحكومية الرقمية" الجدول رقم (1). وتُنفذ عملية تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية عن طريق مسار إجراء تحديد مستوى حساسية الخدمات الشكل (1)، حيث يتراوح مستوى حساسية الخدمة الحكومية الرقمية من الأعلى حساسية (حرج جدًّا) إلى الأقل حساسية (مُنخفض).		
5.109.02	الالتزام بفتات تصنيف مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية، سواءً تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر أو التي تُقدم بالنيابة عنها من قبل القطاع الخاص، وفق ما جرى تعريفها في: "مصفوفة تقييم مخاطر أثر الانقطاع للخدمة الحكومية الرقمية"، على النحو الموضح أدناه: - التأثير على المستخدمين - التأثير المالي - التأثير القانوني والتنظيمي - التأثير على السمعة		

مسار إجراء تحديد مستوى حساسية الخدمة الحكومية الرقمية

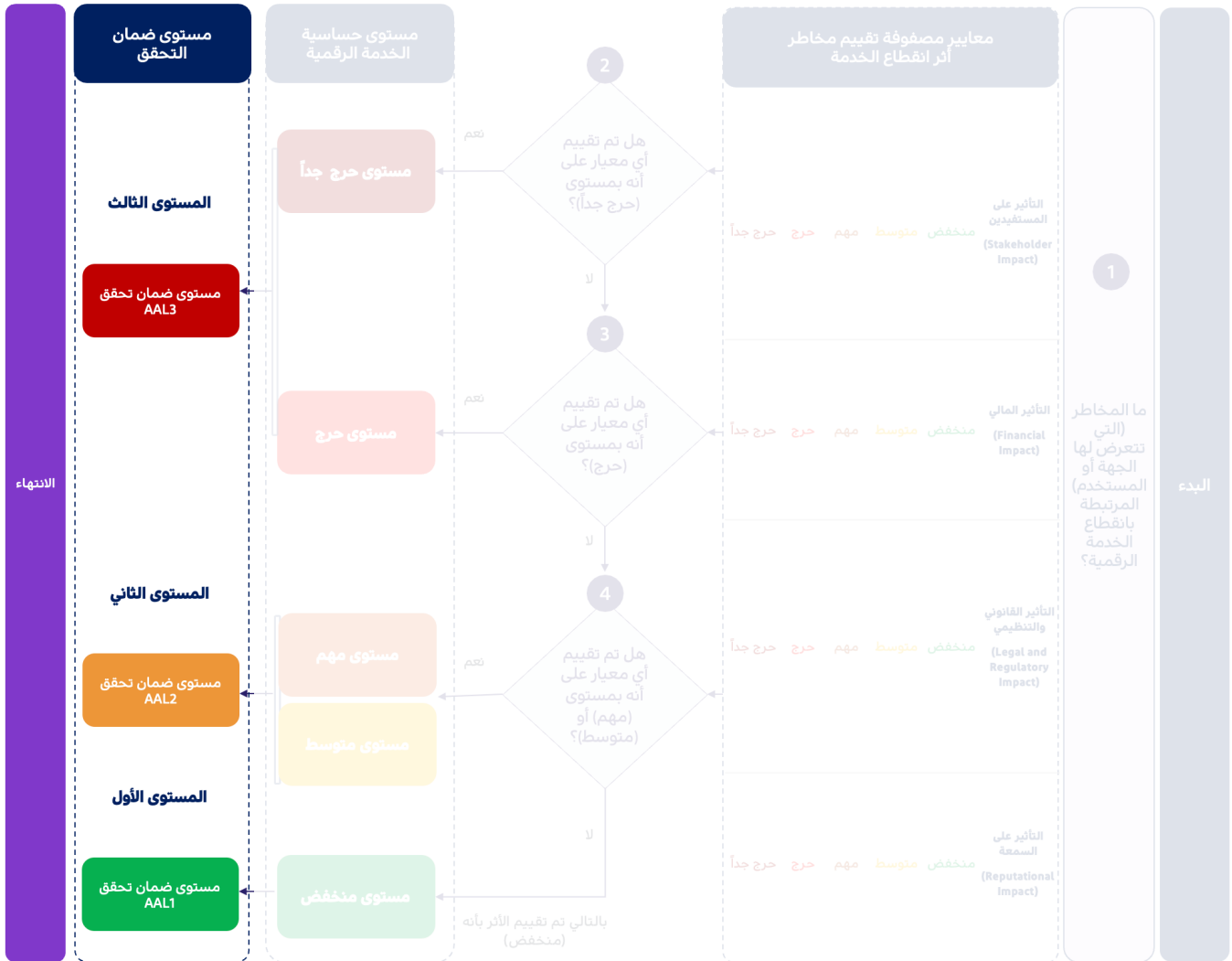


الشكل (1): مسار إجراء تحديد مستوى حساسية الخدمات.

7.2 ضوابط تحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم

 المرحلة الرابعة تحديد نهج الإستجابة اللازم لتحسين استمرارية الخدمات الحكومية الرقمية	 المرحلة الثالثة تحديد آليات وتقنيات التحقق	 المرحلة الثانية تحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم	 المرحلة الأولى تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية بناءً على تقييم المخاطر الناتجة عن انقطاعها
الهدف تهدف هذه المرحلة إلى تحقيق مستوى عالٍ من موثوقية التعاملات الإلكترونية عن طريق تحديد مستويات ضمان التحقق من هوية المستخدم.			
يجب على الجهات الحكومية أن تلتزم بما يلي:			
رقم الضابط			
الالتزام بتحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم بما يتواءم مع مستوى حساسية الخدمة الحكومية الرقمية، سواءً تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر أو التي تُقدم بالنيابة عنها من قبل القطاع الخاص من خلال مسار إجراء تحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم الشكل (2)، وفقاً لما يلي:			
تحديد مستوى ضمان التحقق الثالث (AAL3)، في حال جرى تصنيف الخدمة ضمن المستوى (حرج جداً).	5.109.03.01	5.109.03	
تحديد مستوى ضمان التحقق الثالث (AAL3)، في حال جرى تصنيف الخدمة ضمن المستوى (حرج).	5.109.03.02		
تحديد مستوى ضمان التحقق الثاني (AAL2)، في حال جرى تصنيف الخدمة ضمن المستوى (مهم أو متوسط).	5.109.03.03		
تحديد مستوى ضمان التحقق الأول (AAL1)، في حال جرى تصنيف الخدمة ضمن المستوى (منخفض).	5.109.03.04		

مسار إجراء تحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم

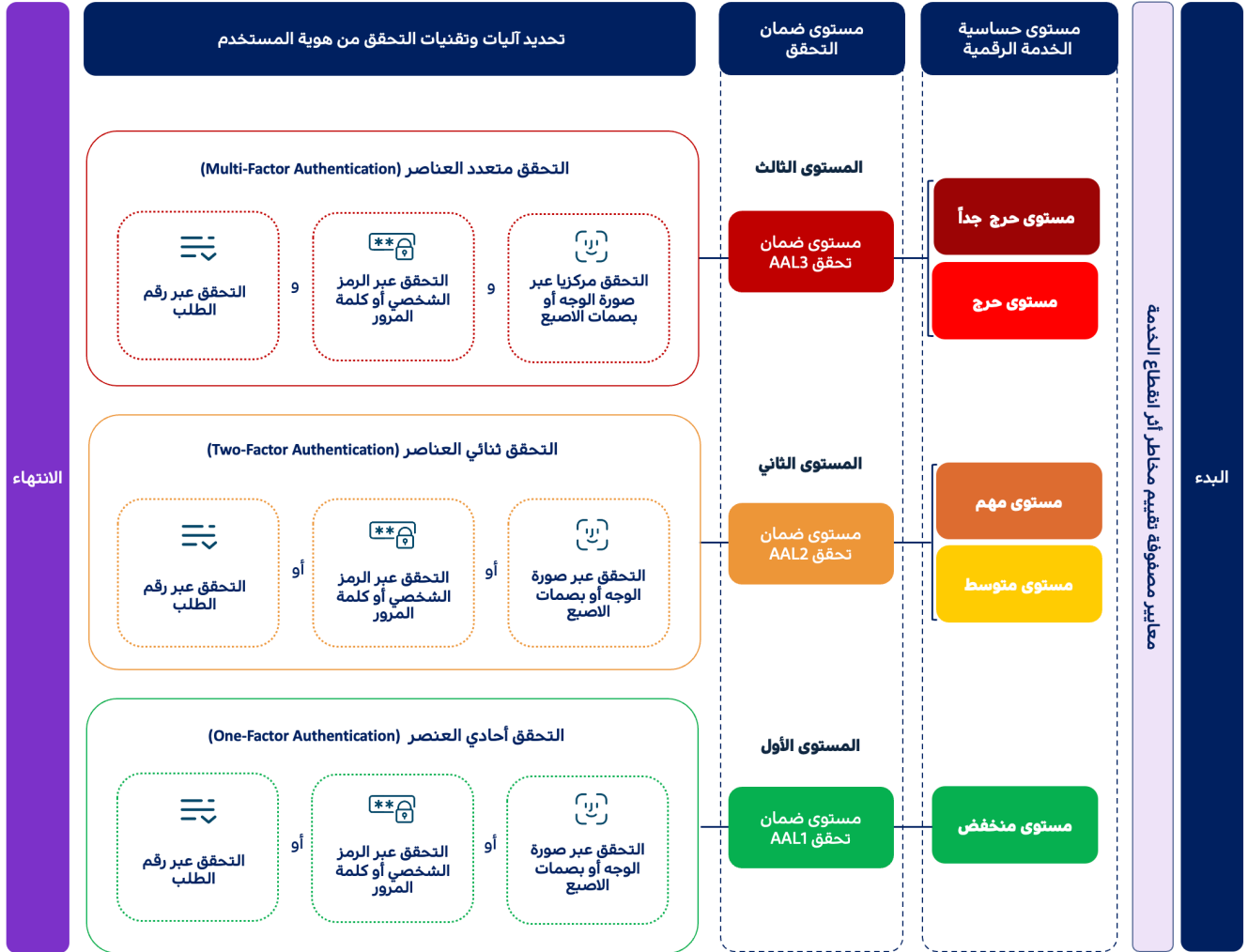


الشكل (2): مسار إجراء تحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم

7.3 ضوابط تحديد آليات وتقنيات التحقق من هوية المستخدم

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة
تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية بناءً على تقييم المخاطر الناتجة عن انقطاعها	تحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم	تحديد آليات وتقنيات التحقق	تحديد نهج الإستجابة اللازم لتحسين استمرارية الخدمات الحكومية الرقمية
الهدف			
تحديد تقنيات التحقق المناسبة بحسب نتائج تقييم مستوى حساسية الخدمة الحكومية الرقمية سواءً تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر أو التي تُقدم بالنيابة عنها من قبل القطاع الخاص ومستوى ضمان التحقق المرتبط بها.			
يجب على الجهات الحكومية أن تلتزم بما يلي:			
رقم الضابط			
5.109.04	الالتزام بتوفير آليات وتقنيات التحقق: التحقق ثلاثي العناصر (Multi-Factor Authentication)، التحقق ثنائي العناصر (Two-Factor Authentication)، التحقق أحادي العنصر (One-Factor Authentication)		
5.109.05	الالتزام بتحديد تقنيات التحقق المناسبة بحسب نتائج تقييم مستوى حساسية الخدمة الحكومية الرقمية سواءً تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر أو التي تُقدم بالنيابة عنها من قبل القطاع الخاص، ومستوى ضمان التحقق المرتبط بها، من خلال مسار إجراء تحديد آليات وتقنيات التحقق وفق مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية الشكل (3). وفقاً لما يلي:		
	5.109.05.01	في حال تم تحديد مستوى حساسية الخدمة الرقمية بـ (حرج جداً) أو (حرج)، الذي يتطلب مستوى ضمان التحقق الثالث (AAL3)، فإن ذلك يستوجب استخدام التحقق ثلاثي العناصر (Multi-Factor Authentication) الذي يتطلب استخدام كلٍّ من عنصر الملازمة (مثل بصمة الوجه) وعنصر الحيازة (مثل كلمة المرور) وعنصر المعرفة (مثل رقم الطلب).	
	5.109.05.02	في حال جرى تحديد مستوى حساسية الخدمة الرقمية بـ (مهم) أو (متوسط)، الذي يتطلب مستوى ضمان التحقق الثاني (AAL2) فإن ذلك يستوجب استخدام التحقق ثنائي العناصر (Two-Factor Authentication) والذي يتطلب استخدام عنصرين من عناصر التحقق الثلاثة (عنصر الملازمة أو عنصر المعرفة أو عنصر الحيازة).	
	5.109.05.03	في حال تم تحديد مستوى حساسية الخدمة الرقمية بـ (منخفض)، الذي يتطلب مستوى ضمان التحقق الأول (AAL1)، فإن ذلك يستوجب استخدام التحقق أحادي العنصر (One-Factor Authentication) والذي يتطلب استخدام أحد عناصر التحقق (عنصر الملازمة أو عنصر الحيازة أو عنصر المعرفة). • كما أن على الجهات الحكومية مراعاة الآتي: تجربة المستخدم وقدرة الفئات المستفيدة من الخدمة الرقمية على الوصول إلى تقنية التحقق واستعمالها؛ بما يضمن الجدوى من استعمال الخدمة والاستفادة منها (إذا كانت تقنية/ آلية التحقق تحد من التوازن بين الاستخدام وسلامة التعاملات؛ يُنظر في حلول بديلة).	

مسار إجراء تحديد آليات وتقنيات التحقق وفق مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية



الشكل (3): مسار إجراء تحديد آليات وتقنيات التحقق وفق مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية.

7.4 ضوابط تحديد نهج الاستجابة المناسب لتحسين استمرارية الخدمات الحكومية الرقمية

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة
تحديد مستوى حساسية الخدمات الحكومية الرقمية بناءً على تقييم المخاطر الناتجة عن انقطاعها	تحديد مستوى ضمان التحقق من هوية المستخدم	تحديد آليات وتقنيات التحقق	تحديد نهج الإستجابة اللازم لتحسين استمرارية الخدمات الحكومية الرقمية

الهدف	تحسين القدرة على استمرارية الخدمات الحكومية الحساسة، سواءً تلك الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر أو التي تُقدم بالنيابة عنها من القطاع الخاص عن طريق تبني النهج المناسب لمعالجة انقطاعها وتحسين استمراريته.
-------	--

يجب على الجهات الحكومية أن تلتزم بما يلي:

رقم الضابط

5.109.06	5.109.06.01	تطبيق النهج الاستباقي (المتقدم) في حال جرى تصنيف مستوى حساسية الخدمة الرقمية بمستوى (حرج جداً)، وتفعيل الأدوات والأساليب اللازمة لتجنب حدوث انقطاع في الخدمات لضمان تجربة مستفيد سلسة، على أن يتم الالتزام باتخاذ الإجراءات الآتية:
	5.109.06.01.01	تدابير استباقية؛ لتجنب الأعطال في الخدمات الحكومية وضمان استقرار الأنظمة.
	5.109.06.01.02	تبني التقنية وتفعيلها؛ لاستحداث حلول لمنع توقف الخدمات الحكومية الرقمية، وضمان استقرار الأنظمة المقدمة والداعمة للخدمات الحكومية الرقمية.
	5.109.06.02	تطبيق النهج الاستباقي في حال جرى تصنيف مستوى حساسية الخدمة الرقمية بمستوى (حرج)، ويجري عن طريق النهج الاستباقي اكتشاف الإصلاحات في الخدمات الحكومية الرقمية قبل الوصول إلى المستخدم؛ لتمكين الجهة المالكة من تخفيف المخاطر وحلها على الفور، ويتميز هذا النهج بتمكين الجهة الحكومية من اتخاذ الإجراءات الآتية:
	5.109.06.02.01	الاكتشاف المبكر والاستجابة الفورية لإصلاحات الخدمات.
	5.109.06.02.02	استمرارية المراقبة والمتابعة لإخطار الجهة؛ لتحديد ومعالجة الأعطال.
	5.109.06.02.03	التوظيف السريع للحلول، وتقليل الإصلاحات التقنية.
	5.109.05.03	النهج التفاعلي في حال جرى تصنيف مستوى حساسية الخدمة الرقمية بمستوى (مهم) أو (متوسط) أو (منخفض)، ويجري عن طريق النهج التفاعلي رصد الإصلاحات على الخدمات الحكومية الرقمية انطلاقاً من التحديات التي يواجهها المستفيد التي يجري رصدها عن طريق المصادر المعتمدة، ويتميز هذا النهج بتمكين الجهة الحكومية من اتخاذ الإجراءات الآتية:
	5.109.05.03.01	رصد الإصلاحات عن طريق الاستجابة السريعة لمعالجة المشكلات التي أبلغ عنها المستفيد.
	5.109.05.03.02	تحديد التحديات التي يواجهها المستفيدين.
5.109.05.03.03	تحديد الإصلاحات والتحسينات المبنية على صوت المستفيد؛ لتعزيز رضا المستفيد.	

النهج التفاعلي :

ويتم تبني هذه النهج في حال تم تصنيف مستوى حساسية الخدمة الرقمية بمستوى (مهم) أو (متوسط) أو (منخفض)

النهج الاستباقي :

ويتم تبني هذه النهج في حال تم تصنيف مستوى حساسية الخدمة الرقمية بمستوى (حرج)

النهج الاستباقي (المتقدم) :

ويتم تبني هذه النهج في حال تم تصنيف مستوى حساسية الخدمة الرقمية بمستوى (حرج جداً)

الشكل (4): نهج الاستجابة المناسب لتحسين استمرارية الخدمات الحكومية الرقمية.

8. جدول التعريفات

لأغراض تطبيق هذه الوثيقة، يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية - أينما وردت في هذه الوثيقة - المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات.
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية - وفيما بينها - لتحقيق التحول الرقمي وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص، أو غير الربحي داخل المملكة وخارجها التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من الخدمات المقدمة.
المستخدم	شخص ذو صفة طبيعية يستفيد من خدمات النفاذ الوطني الموحد للتحقق من هويته بهدف الوصول إلى المنصات والخدمات الرقمية.
الهوية الرقمية	البيانات - في صيغتها الرقمية - التي تميز هوية شخص أو شيء.
مصفوفة تقييم أثر الانقطاع	مصفوفة تستخدم لتحديد مستوى تأثير انقطاع الخدمات استنادا على فئات محددة ومعروفة لكل مستوى.
الخدمة الحكومية الرقمية	مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبطة ببعضها البعض لأداء وظيفة كاملة تقدم من الجهة الحكومية للمستفيد من خلال القنوات الرقمية مثل البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيسي واحد معرّف ومحدّد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات بعضها البعض لتكوين منتج رقمي، مثل: إصدار الجواز وتجديد الجواز وتجديد رخصة قيادة والاستعلام عن المخالفات المرورية وتجديد الهوية الوطنية.
فشل عملية التحقق	فشل مصادقة الارتباط بين المتعامل الرقمي وهويته الرقمية، أو التحقق من مصادقة سمات الهوية أو مشاركتها مع أطراف أخرى.
التحقق من الهوية	تأكيد صحة الارتباط بين المتعامل الرقمي وهويته الرقمية، أو التحقق من سمات الهوية ومشاركتها مع أطراف أخرى.

9. الملاحق

9.1 مصفوفة تقييم أثر الانقطاع للخدمة الحكومية الرقمية

تحليل مستوى التأثير*	التأثير على المستفيدين Stakeholder Impact	التأثير المالي Financial Impact	التأثير القانوني والتنظيمي Legal and Regulatory Impact	التأثير على السمعة Reputational Impact	وقت الاسترداد المستهدف **RTO
حرج جداً	تأثير كلي على المنصات والتطبيقات الرقمية المقدمة على مستوى المملكة لتشمل كل المستفيدين كالتالي: - الجهات الحكومية - الأعمال وسلاسل الإمداد - المواطنون والمقيمون	خسائر مالية تصل إلى 1,000,000 ريال سعودي في الساعة الواحدة أو 0.0115% من إجمالي العائد المالي السنوي من هذه الخدمة (أيهما أكبر)	يتسبب في فقدان شهادة الامتثال (محلي / دولي) أو التعرض للمقاضاة والعقوبات من قبل السلطات المحلية أو المحاكم الدولية لخرق القوانين المحلية أو الدولية	يتسبب في ضرر وتأثير سلبي على سمعة الحكومة الرقمية ككل في وسائل الإعلام المحلية و/ أو الدولية؛ مما يتسبب في انخفاض ترتيب المملكة في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية التابع للأمم المتحدة	4 ساعات
حرج	تأثير كلي على المنصات والتطبيقات الرقمية المقدمة على مستوى المملكة لتشمل واحداً أو اثنين من المستفيدين الآتين: - الجهات الحكومية - الأعمال وسلاسل الإمداد - المواطنون والمقيمون	خسائر مالية تصل إلى 500,000 ريال سعودي في الساعة الواحدة أو 0.00575% من إجمالي العائد المالي السنوي من هذه الخدمة (أيهما أكبر)	يتسبب في تعليق شهادة الامتثال (محلي / دولي) أو التعرض للمقاضاة والعقوبات من قبل السلطات المحلية لخرق القانون	يتسبب في ضرر وتأثير سلبي على سمعة المؤسسة في وسائل الإعلام المحلية و/ أو الدولية تجاه المؤسسة	8 ساعات
مهم	تأثير كلي على المنصات والتطبيقات الرقمية المقدمة على مستوى منطقة أو أكثر من مناطق المملكة من أحد المستفيدين الآتين التابعين لهذه المناطق: - الجهات الحكومية - الأعمال وسلاسل الإمداد - المواطنون والمقيمون	خسائر مالية تصل إلى 100,000 ريال سعودي في الساعة الواحدة أو 0.00115% من إجمالي العائد المالي السنوي من هذه الخدمة (أيهما أكبر)	يتسبب في إصدار إشعار إنذار بتعليق شهادة الامتثال وطلب توضيح للحدث والعلاج الفوري من الهيئات التنظيمية أو التعرض للمساءلة القانونية من قبل السلطات لاحتمال خرق القانون	يتسبب في تأثير سلبي محدود على سمعة المؤسسة في وسائل الإعلام المحلية ووجود شكاوى من المستفيدين	12 ساعة
متوسط	تأثير كلي على المنصات والتطبيقات الرقمية المقدمة على مستوى محافظة أو أكثر في إحدى مناطق المملكة من أحد المستفيدين الآتين التابعين لهذه المحافظات: - الجهات الحكومية - الأعمال وسلاسل الإمداد - المواطنون والمقيمون	خسائر مالية تصل إلى 50,000 ريال سعودي في الساعة الواحدة أو 0.000575% من إجمالي العائد المالي السنوي من هذه الخدمة (أيهما أكبر)	يتسبب في إصدار إشعار إنذار وطلب توضيح للحدث من الهيئات التنظيمية أو التعرض للإنذار من قبل السلطات لاحتمال ضعف لخرق القانون	يتسبب في تأثير سلبي على سمعة المؤسسة مما ينتج عنه وجود شكاوى من المستفيدين من غير ملاحظة الإعلام	24 ساعة
منخفض	تأثير كلي على المنصات والتطبيقات الرقمية المقدمة على مستوى مركز أو أكثر أو جهة (مثل: جامعة أو مؤسسة) في إحدى محافظات المملكة من أحد المستفيدين الآتين التابعين لهذه المراكز: - الجهات الحكومية - الأعمال وسلاسل الإمداد - المواطنون والمقيمون	خسائر مالية تصل إلى 10,000 ريال سعودي في الساعة الواحدة أو 0.000115% من إجمالي العائد المالي السنوي من هذه الخدمة (أيهما أكبر)	يتسبب في إصدار طلب توضيح من الهيئات التنظيمية ولا يتسبب بخرق القانون	لا يتسبب في آثار ملحوظة أو لفت انتباه وسائل الإعلام تجاه المؤسسة	48 ساعة

الجدول رقم (1): مصفوفة تقييم أثر الانقطاع للخدمة الحكومية الرقمية

*في حال تفاوت مستوى التأثير بين العوامل، يتم الأخذ بأعلى مستوى.
** أوقات الاسترداد المستهدفة خاضعة لعملية المراجعة والتحديث المستمر.

9. الملاحق

9.2 أمثلة لمستويات تصنيف الخدمات الحكومية *

يوضح الجدول رقم (2) أمثلة للخدمات ومستوى حساسيتها، بغرض التوضيح فقط، وللجهة الحق في تحديد مستوى حساسية الخدمات لديها وفق ما تضمنته هذه الوثيقة.

مستوى حساسية الخدمة	مستوى التحقق	عناصر التحقق	الخدمة	آثار الانقطاع
حرج جئاً	مستوى ضمان التحقق الثالث (AAL3)	ثلاثي العناصر عنصر الملازمة (مثل بصمة الوجه) و عنصر الحيابة (مثل كلمة المرور) و عنصر المعرفة (مثل رقم الطلب) وكالة	على سبيل المثال: إصدار وتجديد بطاقة الهوية الوطنية	- التأثير على المستفيدين على مستوى المملكة لتشمل كافة فئات المستفيدين*. - خسائر مالية تصل إلى 1,000,000 ريال سعودي في الساعة الواحدة. - يتسبب في فقدان شهادة الامتثال (محلي / دولي). - يتسبب في ضرر وتأثير سلبي على سمعة الحكومة الرقمية ككل في وسائل الإعلام المحلية و/ أو الدولية؛ مما يتسبب في انخفاض ترتيب المملكة في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية التابع للأمم المتحدة.
حرج			على سبيل المثال: إصدار وكالة	- التأثير على المستفيدين على مستوى المملكة لتشمل واحدة أو أكثر من فئات المستفيدين. - خسائر مالية تصل إلى 500,000 ريال سعودي في الساعة الواحدة. - يتسبب في تعليق شهادة الامتثال (محلي / دولي). - يتسبب في ضرر وتأثير سلبي على سمعة المؤسسة في وسائل الإعلام المحلية و/ أو الدولية تجاه المؤسسة.
مهم	مستوى ضمان التحقق الثاني (AAL2)	ثنائي العناصر عنصرين من التالي: عنصر الملازمة (مثل بصمة الوجه) أو عنصر الحيابة (مثل كلمة المرور) أو عنصر المعرفة (مثل رقم الطلب)	على سبيل المثال استقدام عامل/ة	- التأثير على المستفيدين على مستوى منطقة أو أكثر من مناطق المملكة. - خسائر مالية تصل إلى 100,000 ريال سعودي في الساعة الواحدة. - يتسبب في إصدار إشعار إنذار بتعليق شهادة الامتثال وطلب توضيح للحدث والعلاج الفوري من الهيئات التنظيمية. - يتسبب في تأثير سلبي محدود على سمعة المؤسسة في وسائل الإعلام المحلية ووجود شكاوى من المستفيدين.
متوسط			على سبيل المثال إصدار تأشيرة زائر	- التأثير على المستفيدين على مستوى محافظة أو أكثر في إحدى مناطق المملكة. - خسائر مالية تصل إلى 50,000 ريال سعودي في الساعة الواحدة. - يتسبب في إصدار إشعار إنذار وطلب توضيح للحدث من الهيئات التنظيمية. - يتسبب في تأثير سلبي على سمعة المؤسسة مما ينتج عنه وجود شكاوى من المستفيدين من غير ملاحظة الإعلام.
منخفض	مستوى ضمان التحقق الثالث (AAL1)	أحادي العنصر عنصر الملازمة (مثل بصمة الوجه) أو عنصر الحيابة (مثل كلمة المرور) أو عنصر المعرفة (مثل رقم الطلب)	على سبيل المثال إصدار سجل تجاري	- التأثير على المستفيدين على مستوى مركز أو جهة. - خسائر مالية تصل إلى 10,000 ريال سعودي في الساعة الواحدة. - يتسبب في إصدار طلب توضيح من الهيئات التنظيمية ولا يتسبب بخرق القانون. - لا يتسبب في آثار ملحوظة أو لفت انتباه وسائل الإعلام تجاه الجهة.

الجدول رقم (2): أمثلة لمستويات تصنيف الخدمات الحكومية

* الخدمات المضمنة في الجدول رقم (2) جاءت للتوضيح وعلى سبيل المثال فقط، وتصنيف مستوى حساسيتها يخضع لما تراه الجهة وفق ما ورد في الوثيقة.



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority