

إصدار مصحح للخطوط العربية - Noto Naskh /  
Noto Kufi

# البنية الأولى لخدمات الاستضافة والدومينات

دراسة عربية شاملة حول بناء مواقع  
مستقرة وأمنة للشركات والمشاريع  
الرقمية في سكاريا 2016-2018

القسم: سكاريا 2016-2018

ترتيب العرض: 7

حقوق الملف: مجموعة دليل الشرق

لتكنولوجيا المعلومات 2017

مجموعة

East Guide IT Group  
لتكنولوجيا المعلومات EGITG



## ملخص تنفيذي

ما الذي توثقه هذه الدراسة؟

02

### القضية المركزية

في مرحلة 2016-2018 كانت الشركات الصغيرة والناشئة في سكارييا تحتاج إلى بنية رقمية بسيطة وموثوقة: دومين واضح، استضافة مستقرة، بريد مؤسسي، شهادة SSL، نسخ احتياطي، ودعم فني قابل للقياس. لم تكن الاستضافة مجرد مساحة تخزين، بل أصل تشغيل يرتبط بالثقة، البحث، البيع، وخدمة العملاء.

### الهدف التشغيلي

تهدف الدراسة إلى تحويل تجربة بناء الاستضافة والدومينات إلى نموذج عمل مؤسسي يمكن تكراره: من تسجيل الدومين إلى إطلاق الموقع، ومن إعداد DNS إلى مراقبة الأداء، ومن الدعم اليدوي إلى مؤشرات خدمة واضحة.

6

### المخرجات العملية

دومين، SSL، DNS، بريد، نسخ احتياطي، مراقبة

يوم 90

### أفق التنفيذ

خارطة انتقال من التأسيس إلى التشغيل

KPIs

### نموذج القياس

توفر، سرعة، أعطال، استرداد

## منهجية الدراسة

03

مصادر مفتوحة وتحليل تشغيلي قابل للتطبيق

### 1. مراجعة معيارية

تمت مراجعة مراجع مفتوحة حول  
DNS، الحوسبة السحابية، TLS، الأمن  
الأساسي، والتحول الرقمي للشركات  
الصغيرة.

### 2. تحليل سوقي

تم ربط المراجع بسياق الشركات  
الصغيرة في سكாரيا، حيث يكون القرار  
الرقمي حساساً للتكلفة، الثقة، والسرعة.

### 3. نموذج تشغيلي

تم تحويل التحليل إلى خرائط طريق،  
مصفوفات، مؤشرات أداء، وسيناريوهات  
خدمة قابلة للتنفيذ.

**ملاحظة مهمة:** هذا الإصدار أعيد بناؤه عبر محرك PDF يدعم اتجاه الكتابة العربية RTL وتشكيل الأحرف العربية، مع تضمين خطوط Noto العربية لتفادي انقلاب الكلمات أو تشوه الحروف.

## السياق الرقمي في سكاريا

لماذا أصبحت الاستضافة والدومين نقطة دخول للتحويل الرقمي؟

04

### سلوك السوق

الشركات الصغيرة بدأت تدرك أن الحسابات الاجتماعية وحدها لا تكفي لبناء ثقة طويلة الأمد. الموقع والدومين والبريد المؤسسي أصبحوا واجهة قانونية وتجارية، خصوصاً عند التعامل مع عملاء خارج نطاق العلاقات المحلية.

### الفجوة التشغيلية

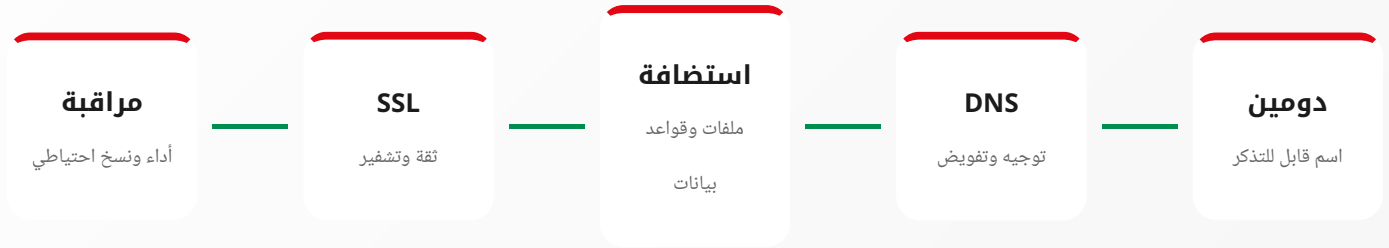
المشكلة لم تكن في توفر التقنية، بل في ربط عناصرها: اختيار الدومين، إعداد DNS، حماية الاتصال، تهيئة البريد، رفع الموقع، ثم المراقبة والدعم بعد الإطلاق.



## مكونات البنية الأولى

خريطة أصول الاستضافة والدومينات

05



### مبدأ التصميم

أفضل بنية أولى ليست الأعلى تكلفة، بل الأكثر وضوحاً في الملكية، أسهل في الصيانة، وأقل عرضة للأخطاء عند تحديث الموقع أو نقل الدومين.

### مبدأ التشغيل

كل أصل رقمي يجب أن يكون له مالك، تاريخ تجديد، بيانات دخول آمنة، وسياسة نسخ احتياطي واسترداد، لأن فقدان دومين أو بريد قد يساوي خسارة ثقة وطلبات بيع.

## الدومين كأصل تجاري

الاسم الرقمي بوصفه أصل ثقة وليس مجرد رابط

06

### وظيفة العلامة

الدومين يختصر هوية الشركة، يرفع قابلية التذكر، ويدعم المصادقية عند وضعه على الفواتير، البطاقات، الإعلانات، والبريد المؤسسي.

### وظيفة الحوكمة

امتلاك الدومين باسم الجهة الصحيحة، وتوثيق بيانات الدخول والتجديد، يقلل مخاطر فقدان الأصل أو تعطيل البريد والموقع بسبب انتهاء الصلاحية.

المحور	المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث
الملكية	حساب فردي غير موثق	حساب شركة موثق	سياسة وصول وصلاحيات
التجديد	تذكير يدوي	تنبيه مزدوج	تجديد آلي ومراجعة ربع سنوية
الحماية	كلمة مرور فقط	تحقق ثنائي	حسابات أدوار وسجل تغييرات

## DNS: العمود الفقري غير المرئي

منطق التوجيه بين الاسم والخادم والبريد

07



### سجلات أساسية

- A / AAAA لتوجيه الدومين إلى عنوان الخادم
- CNAME للأسماء الفرعية مثل www
- MX لتوجيه البريد المؤسسي
- TXT للتحقق من الملكية وسياسات البريد مثل SPF

### مخاطر شائعة

- تعديل DNS بلا توثيق
- TTL طويل أثناء النقل
- تضارب بين WWW والدومين الرئيسي
- سجلات بريد ناقصة تسبب وصول الرسائل إلى السبام

## الاستضافة: قرار تكلفة وثقة

مصفوفة اختيار الخطة المناسبة للشركات الصغيرة

08

المحور	المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث
الاستقرار	استضافة مشتركة بلا مراقبة	استضافة مشتركة مدارة	VPS/Cloud مع مراقبة
الأمان	تحديث يدوي متقطع	نسخ احتياطي وSSL	WAF وصلاحيات وفصل بيانات
الأداء	موارد متغيرة	Caching أساسي	CDN وتحسين قواعد بيانات
الدعم	ردود عامة	SLA داخلي	دعم موثق بتذاكر وتقارير

القرار الصحيح يبدأ من حجم الطلبات، حساسية البريد، معدل تحديث المحتوى، وحاجة العميل إلى دعم مستمر. لا يجب بيع الاستضافة كمنتج منفصل فقط، بل كجزء من منظومة تشغيل موقع مستقر.

## الثقة و SSL/TLS

09

لماذا أصبح القفل في المتصفح معياراً تجارياً؟

### قيمة تشفير الاتصال

شهادة SSL/TLS تحمي اتصال المستخدم بالموقع، وتدعم ثقة المتصفح، وتقلل التحذيرات التي قد تعطل قرار التواصل أو الشراء.

### قيمة التشغيل

إدارة الشهادات تحتاج تقويماً واضحاً للتجديد، اختباراً دورياً، وتوثيقاً عند نقل الموقع أو تغيير الخادم.



## البريد المؤسسي

من البريد المجاني إلى قناة أعمال قابلة للثقة

10

## البريد كواجهة مبيعات

البريد المرتبط بالدومين يمنح الشركة لغة رسمية أمام العملاء والموردين، ويقلل الاعتماد على حسابات شخصية يصعب نقلها أو إدارتها عند تغير الموظفين.

## التسليم والسمعة

إعداد SPF وDKIM وDMARC، وتنظيم صناديق البريد، وربط التوقيع، يرفع فرصة وصول الرسائل إلى صندوق الوارد ويحمي سمعة الدومين من الانتحال.

عنصر البريد	أثره التجاري	ضابط التشغيل
SPF	تحديد الخوادم المسموح لها بالإرسال	مراجعة عند تغيير المزود
DKIM	توقيع الرسائل رقمياً	مفتاح صحيح في DNS
DMARC	سياسة ضد الانتحال	تقارير ومراقبة تدريجية

## النسخ الاحتياطي والاسترداد

من رد الفعل إلى خطة استمرارية أعمال

11

### نسخ يومي

لقواعد البيانات والمحتوى المتغير.

### نسخ أسبوعي

ملفات الموقع والقوالب والإضافات.

### اختبار استرداد

مرة شهرياً للتأكد من أن النسخة قابلة للاستخدام.

### RPO

كم بيانات يمكن فقدانها؟

### RTO

كم وقتاً نحتاج للعودة؟

### Restore

اختبار فعلي وليس وعداً نظرياً

النسخ الاحتياطي ليس ميزة جانبية، بل تأمين تشغيلي. القيمة الحقيقية تظهر عند اختراق، خطأ تحديث، حذف ملف، أو تعطل مزود.

## الأمان التشغيلي الأساسي

ضوابط قابلة للتطبيق دون تعقيد مفرط

12

### ضوابط الوصول

- تحقق ثنائي للحسابات الحساسة
- فصل صلاحيات المطور والمحاسب والعميل
- عدم مشاركة كلمة مرور مدير الدومين
- توثيق عمليات النقل والتعديل

### ضوابط التطبيق

- تحديث دوري للإضافات والقوالب
- حظر محاولات الدخول العنيف
- نسخة احتياطية قبل التحديث
- مراجعة الملفات المرفوعة والتماذج



## الأداء وتجربة المستخدم

13

سرعة الموقع بوصفها عامل ثقة وتحويل

### أثر السرعة

الموقع البطيء لا يضعف تجربة العميل فقط، بل يرفع تكلفة الإعلان لأن الزائر قد يغادر قبل تحميل الصفحة المقصودة.

### نقاط التحسين

- ضغط الصور
- Caching
- تقليل الإضافات غير الضرورية
- اختيار مركز بيانات قريب
- مراقبة أخطاء الخادم

تحميل الصفحة

ثوان &lt; 3

توفر الخدمة

99%+

أخطاء 5xx

% أقل من 1

نسخ احتياطي

يومي/أسبوعي

## نموذج الباقات الأولية

تحويل الخدمة التقنية إلى منتج مفهوم للعميل

14

الباقة	المكونات	العميل المناسب	قيمة البيع
أساسية	دومين + استضافة + SSL	نشاط جديد	إطلاق سريع ومخاطر أقل
احترافية	بريد + نسخ + مراقبة	شركة صغيرة	ثقة واتصال مؤسسي
مدارة	أمان + تحديثات + تقارير	مشروع نشط	استمرارية ونمو قابل للقياس

أهم درس تسويقي: العميل لا يشتري مساحة تخزين، بل يشتري راحة تشغيلية، ثقة أمام العملاء، وانخفاض احتمالية التعطل.

## قمع الخدمة من الاستشارة إلى الإطلاق

15

كيف تتحول المحادثة التقنية إلى مشروع مكتمل؟

استشارة: فهم النشاط والهدف

اختيار الدومين والاستضافة

إعداد DNS و SSL والبريد

رفع الموقع واختبار النماذج

تسليم تقرير وتشغيل المراقبة

### أدوات البيع

- أسئلة تشخيصية قصيرة
- عرض باقات واضح
- ضمان نطاق عمل مكتوب
- تقرير تسليم بعد الإطلاق

### أدوات الثقة

- لقطات DNS قبل وبعد
- بيانات ملكية الدومين
- جدول تجديد واضح
- إثبات النسخ الاحتياطي

## SLA والدعم الفني

ضبط توقعات العميل وحماية هامش الربح

16

نوع الطلب	مثال	زمن الاستجابة	زمن المعالجة المستهدف
حرج	الموقع متوقف بالكامل	ساعة - 4 ساعات	نفس اليوم قدر الإمكان
مرتفع	البريد لا يرسل أو يستقبل	4 - 8 ساعات	24 ساعة
متوسط	تعديل DNS أو SSL	يوم عمل	1 - 3 أيام
منخفض	طلب تحسين أو إضافة	يومان	حسب نطاق العمل

عندما لا توجد SLA، تتحول كل مشكلة صغيرة إلى أزمة. وعندما تُكتب SLA بوضوح، يصبح الدعم خدمة قابلة للبيع لا عبئاً مجانياً دائماً.

## مصنوفة المخاطر

أين تتعطل المشاريع الصغيرة غالباً؟

17

الخطـر	الأثر	الاحتمال	الإجراء الوقائي
انتهاء الدومين	توقف موقع وبريد	متوسط	تجديد آلي وتبنيه مزدوج
فشل تحديث	تعطل واجهة أو قاعدة بيانات	مرتفع	نسخة قبل التحديث
ضعف كلمات المرور	اختراق لوحة تحكم	مرتفع	2FA وسياسة صلاحيات
مزود رخيص بلا دعم	انقطاع طويل	متوسط	اختيار مزود موثق وسجل مراقبة

## لوحة مؤشرات الأداء

KPIs تربط التقنية بنتائج الأعمال

18

**99%+**

توفر الموقع

قياس شهري

**< 800ms**

متوسط الاستجابة

من الخادم

**< 4h**

زمن الاسترداد

حسب الباقة

**95%+**

نسبة نجاح البريد

إرسال واستلام

**مكتمل**

نقاط الأمان

SSL + تحديثات

**100%**

توثيق العميل

بيانات ملكية وتجديد

المؤشرات ليست للزينة؛ هي لغة الإدارة. عندما تُقاس الخدمة، يمكن تسعيرها، تحسينها، والدفاع عن قيمتها أمام العميل.

## خارطة تنفيذ 90 يوم

من خدمة متفرقة إلى نظام تشغيل مصغر

19

### الأيام 1-30

توحيد نماذج الطلب، قائمة فحص الدومين،  
قالب DNS، وإعدادات SSL والبريد.

### الأيام 31-60

إطلاق باقات واضحة، نظام تذاكر، تقارير  
تسليم، وقوالب نسخ احتياطي.

### الأيام 61-90

مراقبة شهرية، مراجعة SLA، تحسين الأداء،  
وبناء سجل معرفة للأسئلة المتكررة.

الهدف في نهاية 90 يوماً: أن تصبح الخدمة قابلة للتكرار، قابلة للتدريب، وقابلة للمحاسبة المالية والتشغيلية.

## نموذج رحلة العميل

من الحاجة إلى الثقة المستمرة

20

### اكتشاف

يريد موقعاً وبريداً

### تقييم

يسأل عن السعر والثقة

### قرار

يختار باقة واضحة

### إطلاق

يتسلم تقريراً و رابطاً

### استمرار

يتابع تجديداً ودعمًا

### لحظة البيع الحاسمة

إثبات أن الاستضافة المدارة تخفض مخاطر التعطل وتوفر وقت صاحب العمل أكثر من توفيرها لسعر شهري منخفض فقط.

### لحظة الاحتفاظ

تقرير شهري بسيط عن التوفر والنسخ والأمان يحول الخدمة إلى علاقة مستمرة بدلاً من بيع لمرة واحدة.

## دراسة حالة تشغيلية

شركة صغيرة تريد حضوراً رقمياً سريعاً

21

### السيناريو

شركة خدمات محلية في سكாரيا تريد موقعاً تعريفياً بثلاث لغات، بريد رسمي، ونموذج تواصل. الأولوية ليست منصة معقدة، بل حضور موثوق لا يتعطل عند أول حملة إعلانية.

#### الحل المقترح

- دومين واضح باسم النشاط
- استضافة مدارة قابلة للترقية
- SSL وتوجيهه https
- بريد مؤسسي مع SPF/DKIM
- نسخ احتياطي ومراقبة

#### الأثر المتوقع

- ثقة أعلى في التواصل
- سهولة قياس الطلبات
- انخفاض مخاطر توقف الموقع
- جاهزية لاحقة للتجارة الإلكترونية

## قائمة فحص التسليم

ما يجب أن يستلمه العميل بعد الإطلاق؟

22

بيانات ملكية الدومين ومواعيد التجديد

لقطة إعدادات DNS الأساسية

تأكيد تفعيل SSL والتحويل إلى https

بيانات البريد المؤسسي وسياسات الحماية

جدول النسخ الاحتياطي وطريقة طلب الاسترداد

رابط لوحة الدعم أو قناة التواصل الرسمية

تقرير أولي عن سرعة الموقع والتوفر

سياسة الصيانة والتحديثات الشهرية

## حوكمة مكتبة الملفات

ربط الدراسة بنظام الأرشيف الداخلي

23

### بيانات الملف

- القسم: سكارييا 2016-2018
- عنوان الملف: البنية الأولى لخدمات الاستضافة والدومينات
- ترتيب العرض: 7
- الوصف: توثيق تطور خدمات الاستضافة والدومينات

### سياسة الاستخدام

يوصى بحفظ الملف بصيغة PDF داخل مكتبة الأرشيف، مع نسخة Canva قابلة للتعديل، وإضافة تاريخ الإصدار، واسم المسؤول عن التحديث، ورقم نسخة واضح.

القسم	عنوان الملف	ترتيب العرض
سكارييا 2016-2018	البنية الأولى لخدمات الاستضافة والدومينات	7
وصف الملف		
توثيق تطور خدمات الاستضافة والدومينات، وأهميتها في بناء مواقع مستقرة وآمنة للشركات والمشاريع الرقمية.		
الملف		
اختيار ملف <input type="checkbox"/> لم يتم اختيار أي ملف <input type="checkbox"/>		
أنواع الملفات المسموحة: PDF, DOC, DOCX, PPT, PPTX, XLS, XLSX, TXT, ZIP, RAR		
مسح		إضافة +

## توصيات استراتيجية

24

من خدمة تقنية إلى وحدة ربح متكررة

### 1. البيع بالقيمة

صياغة الخدمة حول الثقة والاستمرارية  
لا حول المساحة والسعر.

### 2. التوثيق

تسليم تقرير فني مبسط يحمي العميل  
والشركة.

### 3. الباقات

تحويل العناصر المتفرقة إلى عروض  
شهرية وسنوية.

### 4. الأمان

اعتبار SSL والنسخ والتحديث أساساً لا  
إضافة اختيارية.

### 5. القياس

اعتماد KPIs شهرية للحفاظ على القيمة  
المدفوعة.

### 6. التوسع

تهيئة المسار إلى SEO، حملات  
مدفوعة، وتجارة إلكترونية لاحقاً.

## المصادر المفتوحة المعتمدة

مراجع معيارية وعلمية موثوقة

25

World Development Report 2016: Digital Dividends - إطار لفهم أثر التقنية في الأعمال والتنمية.	World Bank
The NIST Definition of Cloud Computing - خصائص الحوسبة السحابية ونماذج الخدمة.	NIST SP 800-145
Domain Names - Concepts and Facilities - المفاهيم الأساسية لنظام أسماء النطاقات DNS.	RFC 1034
Domain Names - Implementation and Specification - مواصفات تطبيق DNS والسجلات.	RFC 1035
Guidelines for the Selection, Configuration, and Use of TLS Implementations.	NIST SP 800-52r2
Digital Identity Guidelines - Authentication and Lifecycle Management.	NIST SP 800-63B
شرح مبسط لعملية DNS، الخوادم السلطوية، والمحلات التكرارية.	Cloudflare Learning Center

تمت صياغة الدراسة باللغة العربية اعتماداً على هذه المصادر المفتوحة، مع إسقاطها على سياق الشركات الصغيرة في سكاريا خلال مرحلة 2016-2018.



## حقوق الملف

جميع حقوق التصميم، التجميع، الصياغة العربية، النموذج التحليلي، وهيكله الملف محفوظة لصالح:

## مجموعة دليل الشرق لتكنولوجيا المعلومات

EGITG - East Guide IT Group

2017

تمت إعادة إنشاء هذا الإصدار خصيصاً لمعالجة مشكلة تشوه الخطوط العربية وانقلاب الكلمات، باستخدام خطوط عربية احترافية مضمّنة ودعم اتجاه RTL كامل.

مجموعة

دليل الشرق  
East Guide IT Group  
لتكنولوجيا المعلومات

