



السيد / المستشار النائب العام

بعد التحية،،

بالإشارة إلى توقف منظومة مصلحة الأحوال المدنية
والى تعليماتنا لوحدة الدعم الفني بالقسم لزيارة مركز التوثيق
والمعلومات بمصلحة الأحوال المدنية للكشف عن أسباب توقف منظومة السجل
المدني

عليه

نحيل إليكم صورة ضوئية عن التقرير الفني المعدة من وحدة الدعم الفني
بالقسم بالخصوص و نفيذكم بأنه تم مباشرة التحقيقات بالواقعة مع المهندس بمصلحة
الأحوال المدنية المكلف بمتابعة عمل المنظومة والذي افاد بأن سبب التوقف يرجع لوجود
خلل بأحد الخوادم أثناء اجراء عملية تحديث البيانات وقد تمكّن من إعادته للعمل
ولازالت التحقيقات جارية حيال الواقعة.

والسلام عليكم،،،

نائب النيابة //

عمر محمد اسكيلح

رئيس قسم ضبط شؤون المعلوماتية والاتصالات

بمكتب النائب العام



صورة إلى

السلطة القضائية

10

السيد رئيس قسم ضبط شؤون المعلوماتية والاتصالات

بعد التحية،،،،

بالإشارة إلى تعليماتكم بخصوص زيارة مركز التوثيق والمعلومات بمصلحة الأحوال المدنية والكشف على أسباب توقف منظومة السجل المدني .

عليه تم اليوم بتاريخ 2024/3/18 عند الساعة الحادية عشر صباحا زيارة المركز واللقاء مع المهندسين بالمصلحة بالخصوص وبالنقاش معهم أفادو بأن التوقف سببه حصول تحديث لأحد الخوادم الخاصة بالمنظومة وانه لم يتمكنو من الولوج إليه من يوم الإربعاء الماضي وعند سؤالهم عن آلية ونوع المعدات أفادو بأنهم يوجد لديهم معدات من شركة Nutanix وهي شركة متخصصة بتقديم خدمات الإستضافة البينية ولديها معداتها الخاصة وطلبنا منهم الكشف الفعلي عن المعدات فتمت الموافقة .

وبدخولنا لمركز البيانات إتضح وجود عدد 2 خادم من نوع Nutanix موصولات بمعدات توجيه شبكي نوع HUAWI ومتصلة بجهاز جدار ناري نوع SOPHOS ويوجد في نفس المكان معدات احتياطية DR من نفس النوع والتجهيزات وهو من الغرابة بمكان كون المعدات الرئيسية والإحتياطية في نفس الغرفة وتصل بينها وصلة ألياف بصرية لا تتعدى ال 1.5 متر .

عليه قمنا بعملية التتبع الأولية والكشف عن الخوادم وتوصيلها بشاشة خارجية ووصل جهاز كيبورد وماوس وتبين ان الخوادم تعمل حيث واجهتنا شاشة الدخول التي تتطلب إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور وعند سؤالنا للمهندسين عن البيانات وطلبنا منهم القيام بإدخالها أفادونا بأنهم لا يعلمون كلمة المرور للخوادم وأنها بحوزة المهندس المتعاون معهم بالخصوص وقامو بالاتصال به دون أي إستجابة عليه ولتعذر الكشف عن الخوادم بشكل فعلي توجهنا للمكتب الخاص بهم وعن طريق الإتصال بأحد أجهزة الحاسوب الخاصة بالمصلحة للكشف عن البيئة الشبكية ومعرفة وتتبع الخطأ وجدنا انه يتعذر الوصول للخوادم شبكيا إذ أن كل المحاولات تتوقف عند الجدار الناري الخاص بهم وبمحاولة الولوج للجدار الناري لمعرفة إن كان هناك أي إعدادات أو متابعة سجلات الوصول تمكنا من الوصول إلى واجهة الدخول الخاصة بالجدار الناري وعند الطلب من المهندسين القيام بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور تبين أنهم لا يعلمونهم أيضا وأن كل كلمات المرور الخاصة بالنظام بحوزة المهندس المتعاون معهم وبسؤالنا عنه أفادونا بأنهم يدعى محمد أبوظهير وأنه كان أحد العاملين بالمصلحة وأنه غادر المصلحة ويشغل حاليا في شركة خاصة وأنه قد قام معهم ليلة البارحة بمحاولة إعادة النظام والعمل على إرجاع الخدمة حتى ساعات الصباح الأولى وأن كل كلمات المرور بحوزته وقد قام المهندس المشرف على القسم بالاتصال به عديد المرات وأرسل إليه عدة رسائل عن طريق الهاتف والواتساب دون أي إستجابة .

عليه نفيديكم بأنه تعذر علينا فنيا الكشف الفعلي عن سبب المشكلة ناهيك عن العمل على حلها إلا أنه مبدئياً يترجح لدينا بأن الخلل يكمن في إعدادات الجدار الناري كونه لم يتبين وجود أي عطل ظاهر في الخوادم وكون بقية الوصلات تعمل بشكل طبيعي وأن كل محاولات الوصول للمنظومات تتوقف عند الجدار الناري نوع SOPHOS وأنه في حالة الولوج لهذا الجدار فإنه يمكننا من الحصول على صلاحيات الوصول وتتبع المشكلة والعمل على حلها إن أمكن.

وهذا للعلم والتوجيه

والسلام عليكم

نظر بتاريخ اليوم 18/3/2024

حيث تم الاتصال بمحمد بوطلمس المهندسين الذين هم من ذوي الخبرة في
المسألة الخاصة بمشكلة الولوج للسيرفرات ولم يتم حل المشكلة
بالملتبس عدد المرات ولم يتم تقييمها بالاجراءات المتخذة
تقريباً.

استدعاء المهندس الملتبس للمساعدة في
مراجعة كافة تقنيات المعلومات الخاصة بالسيرفرات
لفتح كفاءة العمل والتأكد من اتخاذ الاجراءات المناسبة
فيها.

تالياً: مجال صورة من التقرير للاطلاع لنا على العام
للعلم والتوجيه

رئيس قسم دعم المستخدمين للمعلوماتية والاتصالات بالملتبس

18/3/2024

م حمزة عبدالرحمن

وحدة الدعم الفني بالقسم