

الأسئلة المتكررة وأجوبتها (FAQ): بوابة خدمات التسمية (NSp) لمشغلي السجل وأمناء السجل الإصدار 1.0

الوصول

1. ما هو عنوان URL لبوابة خدمات التسمية؟
إنا نوصي بوضع إشارة مرجعية على هذا الارتباط وحفظ بريد التنشيط الإلكتروني للرجوع إليه في المستقبل.
<https://portal.icann.org>
2. كيف يمكنني الوصول إلى حسابي الخاص بي؟
إذا لم تستخدم بوابة خدمات التسمية مطلقاً، فستلحق بريدًا إلكترونيًا للتفعيل من ICANN. تنتهي صلاحية الارتباط الموجود في البريد الإلكتروني بعد سبعة (7) أيام. إذا انتهت صلاحية الارتباط الخاص بك، فاتصل بالدعم العالمي على globalsupport@icann.org لتلقي رابط تفعيل آخر.
إذا كنت تستخدم بالفعل بوابة خدمات التسمية، فلن يتغير شيء بالنسبة لك. بمجرد تسجيل الدخول، انقر فوق الشخصية المطلوبة (مشغل السجل أو أمين السجل أو خدمة بيانات المنطقة المركزية) * في الزاوية اليسرى العليا للوصول إلى الوظائف المناسبة. (* ينطبق فقط إذا كنت مخولاً لهذه الوظائف).
3. هل رابط التفعيل له حد زمني؟
نعم. يتاح روابط التنشيط لمدة سبعة (7) أيام تقويمية، لكننا نوصي ببدء الإجراء في غضون 24 ساعة.
4. من الذي يتلقى رسائل تنشيط البريد الإلكتروني؟
سيتلحق مسؤولو المجموعة وجهات الاتصال الأساسية لمشغل السجل وأمين السجل وخدمة بيانات المنطقة المركزية وحسابات مقدمي الطلب رسالة تنشيط بالبريد الإلكتروني.
5. هل سيطلب مني مصادقة متعددة العوامل في كل مرة أسجل فيها الدخول؟
نعم. لحماية حسابك، ستتم مطالبتك بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك ونموذج ثانوي للمصادقة في كل مرة تقوم فيها بتسجيل الدخول. تتضمن أشكال التعريف الثانوية تطبيق الهاتف الذكي Google Authenticator، أو تطبيق OKTA Verify للهواتف الذكية، أو اتصال مؤتمت بجهازك المحمول.
6. كيف يمكنني إعادة تعيين كلمة المرور و/أو المصادقة متعددة العوامل؟
انقر فوق رمز المستخدم الخاص بك (اسمك) في الجزء العلوي الأيمن وانقر فوق الدعم للاطلاع على إرشادات لإعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك وتغيير المصادقة متعددة العوامل.
7. لا يمكنني تسجيل الدخول باستخدام المصادقة متعددة العوامل لأنني فقدت الوصول إلى بريدي الإلكتروني/هاتفي المحمول القديم ولم أقم بتحديث بوابة خدمات التسمية لتضمين بريدي الإلكتروني/هاتفي المحمول الجديد. ماذا عساي أفعل؟
برجاء مراسلتنا على globalsupport@icann.org.
8. ماذا لو نسيت كلمة المرور للبوابة الخاصة بي؟
انقر فوق نسيت رقمك السري؟ في صفحة تسجيل الدخول لتلقي بريد إلكتروني لإعادة تعيين كلمة المرور.

9. هل سيتم قفل حسابي إذا لم أدخل كلمة المرور الصحيحة؟
نعم. لديك ثلاث محاولات قبل أن يمنعك النظام. بعد ذلك، يمكنك إما النقر فوق نسييت رابط كلمة المرور؟ في صفحة تسجيل الدخول أو البريد الإلكتروني globalsupport@icann.org لإعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك.

10. هل تستخدم عناوين البريد الإلكتروني كمعرفات مستخدم؟
نعم.

11. هل يمكن ربط نفس معرف المستخدم بأكثر من حساب؟
نعم، يمكنك الوصول إلى حسابات مختلفة بنفس معرف المستخدم.

12. هل يمكن لمستخدمين إضافيين الوصول إلى البوابة الجديدة؟
نعم، يمكن لمسؤولي المجموعة وجهات الاتصال الأساسية تفويض مستخدمي بوابة إلكترونية إضافيين.

السجلات: قم بإنشاء حالة استعلام عامة جديدة عبر بوابة خدمات التسمية لطلب الوصول لأعضاء الفريق الإضافيين. أو راجع التعليمات الموجودة على [صفحة موارد التسجيل](#).

أمناء السجلات: لتفويض المستخدمين الجدد، ارجع إلى التعليمات الموجودة على [صفحة تحديثات جهات اتصال أمين السجل](#).

13. هل هناك حد لعدد المستخدمين المصرح لهم لبوابة خدمات التسمية؟
لا. ومع ذلك، فإن سياستنا تحدد أنه يمكن فقط للسجل أو جهة الاتصال الأساسية لأمين السجل (RPC) طلب الوصول لأعضاء إضافيين.

14. هل أحتاج إلى تنزيل تطبيق لخيارات المصادقة متعددة العوامل (OKTA و Google Authenticator)؟
نعم. يمكنك تنزيلها مجاناً من متجر التطبيقات الخاص بك.

15. هل OKTA مكون إضافي لـ Salesforce؟
نعم. OKTA هو تطبيق تابع لجهة خارجية يتكامل مع Salesforce لتوفير مصادقة متعددة العوامل.

16. هل تم تعديل OKTA أو Google Authenticator لاستخدام ICANN وإذا كان الأمر كذلك، فهل هناك شروط وأحكام متاحة للقراءة؟
لا، لم يتم تعديلها.

17. ما هو المتصفح المفضل الذي يتعين علي استخدامه؟
أحدث إصدار من Google Chrome.

أسئلة عامة

1. هل أحتاج إلى تحميل معلومات في حساب بوابة خدمات التسمية الخاص بي أم سيتم ملئها مسبقاً؟
سيتم ملء حسابات مستخدمي بوابة خدمات التسمية الحاليين مسبقاً. سيتلقى هؤلاء المستخدمون بريداً إلكترونياً للتفعيل.

2. هل الفواتير وحالة الدفع ستكون متاحة على بوابة خدمات التسمية؟
لا. ومع ذلك، إذا كانت لديك أسئلة بخصوص الفواتير والدفع، فقم بإرسال حالة استفسار عامة عبر بوابة خدمات التسمية.

3. ما المعلومات المتوفرة في "My Info"؟
يمكنك عرض جميع المعلومات المتعلقة بجهة الاتصال الشخصية الخاصة بك وإعادة تعيين طريقة المصادقة متعددة العوامل. إذا كنت بحاجة إلى تحديث هذه المعلومات، فاتصل بموظفي ICANN عن طريق حالة استفسار عامة أو بريد إلكتروني globalsupport@icann.org. تذكر تضمين المعلومات المذكورة أعلاه.

أسئلة خاصة بالسجل

1. هل حسابي الجديد يحتوي على نطاقات TLD لا يمكنها الوصول إلى البوابة الحالية؟
نعم، سيتم الآن الوصول إلى نطاقات TLD المعينة مسبقاً في بوابة خدمات التسمية وسيتم ملء الحسابات مسبقاً.
2. كمستخدم جديد، هل يجب علي إضافة حساباتي في بوابة خدمات التسمية؟
يمكن لجهات الاتصال الأساسية في السجل تفويض مستخدمين إضافيين للوصول إلى البوابة الإلكترونية وحساب واحد أو أكثر. انقر فوق علامة تبويب طلب خدمة جديد لإنشاء حالة استعلام عام جديدة في بوابة خدمات التسمية.
3. هل تتعامل الفرق المختلفة مع الاستفسارات العامة وطلبات خدمة السجل؟
نعم، يتعامل مركز الدعم العالمي (GSC) مع حالات الاستفسار العامة. يتم إرسال طلبات الخدمة مباشرة إلى فريق تقديم الخدمة عبر بوابة خدمات التسمية.
4. هل ستكون جميع معلومات الاتصال على البوابة الجديدة؟
نعم، سيتم نقل جميع جهات اتصال السجل المتاحة إلى بوابة خدمات التسمية وسيكون قادراً على مراجعة هذه المعلومات.
5. إذا كانت لدي طلبات معلقة باسم كيان آخر بخلاف كيان مشغل السجل، فهل سيكون لدي حسابان؟
نعم، يحتوي حساب مقدم الطلب على قائمة مختلفة قليلاً عن حساب مشغل السجل. يمكنك اختيار الحساب الذي تريد الوصول إليه باستخدام ميدل الأشخاص في الزاوية العلوية اليسرى من شاشتك.
6. كيف تتعامل البوابة مع سياسة تقييم خدمات السجل (RSEP) الذي يغطي نطاقات TLD متعددة؟
يمكنك تحديد نطاقات TLD متعددة عند إنشاء طلب RSEP.
7. هل يتوفر ندوة عبر الإنترنت/جولة حول البوابة؟
هناك تسجيلان لوظيفة التسجيل هنا:
<https://participate.icann.org/p2so4aunti4>
<https://participate.icann.org/p259wbkbbwz/>

أسئلة خاصة بالسجل

1. كيف يمكنني تغيير جهة الاتصال الرئيسية لأمين السجل الخاص بي؟
اتبع التعليمات الموجودة على [صفحة تحديثات جهات اتصال أمين السجل](#).
2. ما هو مسؤول المجموعة وكيف يمكنني تغييره؟
مسؤول المجموعة هو جهة الاتصال الأساسية للعديد من المسجلين. لتغيير مسؤول المجموعة، راجع التعليمات الموجودة على [صفحة تحديثات جهات اتصال أمين السجل](#).
3. ماذا حدث لنظام RADAR؟ هل لا يزال RADAR هو نظام التسجيل الرسمي؟
RADAR هو نظام قديم تم إيقافه. بوابة خدمات التسمية هي البديل وستكون النظام الرسمي للسجل من الآن فصاعداً.

4. ماذا حدث لبياناتي في نظام RADAR؟
سيتم ترحيل جميع البيانات التاريخية من النظام القديم إلى بوابة خدمات السجل الجديدة.

5. أين يمكنني تقديم معلومات مواصفات معلومات أمين السجل (RIS)؟
اتبع التعليمات الموجودة على [صفحة تحديثات جهات اتصال أمين السجل](#).

6. ما مدى تكرار تحديث قائمة تذاكر الامتثال التعاقدية؟
يتم تحديث القائمة كل يوم أحد بين الساعة 01:00 والساعة 04:00 بالتوقيت العالمي المنسق بناءً على المعلومات الواردة في نظام تذاكر الامتثال التعاقدية الخاص بمؤسسة ICANN.

7. هل يتوفر ندوة عبر الإنترنت/جولة حول البوابة؟
التسجيل لأمناء السجل هو [هنا](#):

أسئلة خاصة بالامتثال

1. هل سيتم ترحيل جميع حالات الامتثال إلى البوابة الجديدة؟
لا، لن تتضمن بوابة خدمات التسمية إلا حالات الامتثال التي تم إنشاؤها بعد 14 آب (أغسطس) 2020. سيستمر التعامل مع جميع الحالات المفتوحة الحالية (تلك التي تم استلامها قبل 14 آب (أغسطس) 2020) والحالات المتعلقة بأنشطة المراقبة الفنية (على سبيل المثال، تنبيهات SLA، ومستودع البيانات) من خلال compliance-tickets@icann.org حتى يتم إغلاقها أو حتى إنهاء العمل بالنظام القديم.

2. كيف سأعرف ما إذا كانت حالات الامتثال معلقة على اهتمامي إذا لم يتم عرضها في بوابة خدمات التسمية؟
داخل بوابة خدمات التسمية، انقر فوق علامة التبويب "تذاكر الامتثال (خارج بوابة خدمات التسمية)" في الجزء العلوي من الشاشة. هنا، يمكن لأمناء السجل عرض تذاكرهم النشطة داخل النظام القديم. هذه القائمة لغرض معلوماتي فقط؛ لا يمكن الرد على هذه التذاكر داخل البوابة.

لن ترى السجلات قائمة التذاكر. بدلاً من ذلك، سيتم تقديم رسالة فقط تشير إلى مكان العثور على التذاكر القديمة النشطة وكيفية الرد عليها. إذا لم تكن متأكدًا من الحالات التي تتكوّن من نظام التذاكر السابق، فقم بإرسال بريد إلكتروني compliance@icann.org.

3. هل يمكنني رؤية جميع أنواع الشكاوى في لوحة التحكم الخاصة بي؟
نعم. تظهر جميع أنواع الشكاوى ذات الصلة بالمسجلين ومشغلي السجلات في لوحة المعلومات. إذا كان نوع شكاوى معين لا يحتوي على حالات حالية، فسيكون الإجمالي "0".

4. لماذا لا أتعرف على أسماء أنواع معينة من الشكاوى في لوحة المعلومات الخاصة بي؟
لقد غير أحدث إصدار من بوابة خدمات التسمية أسماء أنواع الشكاوى. فيما يلي جدول للرجوع إليه.

الاسم الجديد	الاسم السابق
تعليق النطاق	حذف النطاقات
السجلات العامة	أخرى لأمين السجل
السجل العام	السجل الآخر
دقة بيانات التسجيل/التنسيق/أسفل	عدم دقة/تنسيق WHOIS/غير متوفر

5. كيف يمكنني التفريق بين ما إذا كان الإخطار يبلغني بإنشاء حالة أو أنه تمت إضافة تعليق من استعلام/إشعار الامتثال الفعلي؟
بينما يتضمن كل من إشعارات إنشاء الحالة والتعليقات المضافة تفاصيل الحالة (مثل نوع الشكوى وتاريخ الاستحقاق)، يحتوي إشعار الامتثال أو الاستفسار على قائمة بالعناصر اللازمة لإثبات الامتثال لسياسة أو اتفاقية ICANN ذات الصلة.
6. ما هي جهة الاتصال التي تتلقى إشعارات إنشاء الحالة وإضافة التعليق والامتثال؟
تتلقى جهة اتصال الامتثال المدرجة في البوابة الإشعارات. ستشمل أيضًا استفسارات/إشعارات الجهة الثالثة والإشعارات المتصاعدة وإشعارات الخرق والتعليق والإنهاء جهة الاتصال الأساسية والاتصال القانوني، عند الاقتضاء.
7. هل تتغير عملية الامتثال مع الترحيل إلى بوابة بوابة خدمات التسمية؟
لا. بينما نقوم باستمرار بإضافة وظائف جديدة إلى بوابة خدمات التسمية، فلم يتغير نهج وعملية الامتثال التعاقدية لمؤسسة ICANN.
8. كيف يمكنني الرد على حالات الامتثال؟
يمكنك الرد من البريد الإلكتروني الخاص بك. ومع ذلك، نشجعك على تسجيل الدخول إلى البوابة للاطلاع على جميع التفاصيل المتعلقة بالشكوى. داخل كل حالة، انقر فوق علامة التبويب الفرعية **Comments** للرد على الحالات.
9. كيف أعرف الطرف (امتثال ICANN أو أمين السجل / مشغل السجل) المسؤول عن الرد التالي؟
إذا كانت حالة الحالة "ICANN - قيد التقدم"، فهي في انتظار مراجعة ورد من ICANN. إذا كانت الحالة هي "مطلوب إجراء مستخدم البوابة"، فهذا يعني أنه في انتظار ردك.
10. هل أحتاج إلى وصول إضافي لعرض حالات الامتثال؟
سيتمكن جميع المستخدمين المعتمدين من الوصول إلى حالات الامتثال. توجد معلومات حول كيفية اعتماد مستخدم جديد في دليل البدء السريع.

المساعدة والتعليقات والدعم

1. أين يمكنني إيجاد المستندات التي تساعدني في استخدام النظام؟
انقر فوق رمز المستخدم الخاص بك (اسمك) في الجزء العلوي الأيمن ثم انقر فوق مكتبة المستندات لإيجاد:
- [دليل مستخدم بوابة خدمات التسمية للسجلات](#)
 - [دليل مستخدم بوابة خدمات التسمية لأمناء السجل](#)
 - [دليل البدء السريع للسجلات وأمناء السجلات](#)
2. كيف يمكنني الإبلاغ عن الأخطاء/المشكلات؟
ارسل بريدًا إلكترونيًا إلى globalsupport@icann.org أو افتح حالة تحقيق عامة.
3. بمن يجب علي الاتصال إذا احتجت إلى مساعدة؟
- برجاء مراسلتنا على globalsupport@icann.org.
 - يمكن للسجلات إنشاء حالة استعلام عامة داخل بوابة خدمات التسمية.
 - يمكن لأمناء السجل إرسال بريد إلكتروني registrar@icann.org.
 - اتصل بمؤسسة ICANN على أرقام الهواتف المدرجة هنا:
- <https://www.icann.org/resources/pages/customer-support-2015-06-22-en#global-support-centers>