



بروتوكول التنفيذ

العمل عن بعد

يشكل العمل عن بعد جوهر عمليات Leader Field. لقد تم تصميم البنية التحتية وأدوات الاتصال لدينا بحيث لا يكون هناك فرق بين العمل عن بعد والعمل وجهاً لوجه، سواء من حيث الأمان أو بيئة العمل أو جودة العمل.

مبادئ:

• الاتصال CATI - عبر الأمان المزدوج: SSL VPN مع اسم المستخدم وكلمة المرور + الاتصال Voxco - أيضاً عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور.

• لا يوجد هاتف: يتم إنشاء المكالمات بواسطة جهازنا الموجود في مقرنا في نيس و يتم نقلها عن طريق VOIP.

• بمجرد الاتصال، يمكن فقط للمحققين المصرح لهم بالعمل في المشروع الوصول إليه.

• نظراً لأن CATI Voxco يمكن الوصول إليه حصرياً عبر متصفح الويب، فإن المحقق لديه حق الوصول فقط إلى لا توجد بيانات أخرى غير تلك المعروضة عليه على شاشته أثناء المكالمات.

• يتم تخزين كافة بيانات الدراسة على خوادمنا المستضافة في مركز بيانات Equinix PA5 في Aubervilliers* لا تتم معالجة أي بيانات على الأجهزة المنزلية، ولا يسمح اتصال VPN بالوصول إلى أي مجلدات مشتركة

• عميل VPN تم تكوينه بواسطة CSI (fortiClient)

• برنامج VOIP تم تكوينه بواسطة CSI (هاتف Jitsi)

• يمكن الوصول إلى CATI باستخدام متصفحات الويب الرئيسية (Google Chrome، Mozilla Firefox) وما إلى ذلك

• يتم التواصل مع الإدارة عبر منصة جيتسي، والتي يمكن الوصول إليها عبر النظام الرئيسي
متصفحات الويب، ولا تتطلب أي تثبيت.

• يتصل المحقق بشبكة CSI عبر VPN

• يستخدم المحقق متصفح الإنترنت الخاص به للاتصال بمنصة Voxco Agent.

• يفتح المحقق برنامج IVOIP الخاص به للاتصال بمركز الاتصال عبر منصة وكيل Voxco

• يتم استخدام أدوات الاتصال المستخدمة، نظرًا لعمليتها وفعاليتها، سواء للمحققين في الموقع أو للمحققين الذين يعملون عن بعد.

• استخدام منصة التواصل itsi لإطوال فترة الدراسة من أجل التواصل
التواصل الدائم مع المحققين طوال اليوم.

• استخدام الرسائل الفورية عبر Voxco للحصول على معلومات مباشرة أثناء العمل الميداني.

• التواصل عبر البريد الإلكتروني خارج ساعات العمل لنقل المعلومات
مهم للمحققين.

• إنشاء غرف إحاطة للاستماع. استقبال فردي لكل محقق، اتصالات عن بعد على برنامج الاستماع والإشراف الذي يسمح لنا بالتحقق من أوقات الاتصال
والانقطاع والاتصال السريع بالمحقق بعد الاستماع.

• بمجرد إطلاق الدراسة، يتم الحفاظ على إمكانية الوصول إلى هذه المنصة كلما احتاج الباحث إلى المساعدة أو أراد طرح سؤال. إرسال رسائل مباشرة إلى
المحققين، واستلامها على نفس المنصة من قبل الإدارة للحصول على تعليقات حول الاستماع أو لمراجعة الجودة أو الإنتاجية، إمكانية قيام الإدارة بمراقبة
والتحقق في أي وقت من وجود واتصال ونشاط كل باحث في الدراسة.

• كجزء من دراسة وجهًا لوجه وعن بُعد، تواجد جميع الباحثين في الموقع والعمل عن بُعد
التجمع على رابط جيتسي المخصص للدراسة من أجل الإحاطات والنقاشات

وتستمر أدوات المراقبة المستخدمة في سياق العمل وجهاً لوجه في الاستخدام بنفس الطريقة لمراقبة المحققين الذين يعملون عن بعد:

• استخدام منصة تسجيل الوقت المتكاملة مع Voxco لتسجيل الوصلات والاستراحات و المحققون يغادرون.

• إجراء جلسات الاستماع مع عرض الشاشة

• إمكانية التحكم في التسجيلات

•نحن نقدم **الاستماع عن بعد** ويمكننا أيضًا القيام بذلك
تسجيلات المقابلات.

•إمكانية حضور جلسات الإيجاز والاجتماعات التمهيدية بالتعاون مع قادة الفريق المخصص للدراسة وبالتالي التدخل للإجابة على الأسئلة أو إثارة النقاط المهمة.

•احترام التزاماتنا تجاه عملائنا.

•تقديم تحديثات منتظمة حول تقدم الدراسة عبر مكالمات جماعية أو فيديو مؤتمر.

• لضمان والحفاظ على أمان المعلومات التي نعالجها، قمنا بنقل جميع خوادمنا في نوفمبر 2021 إلى مركز بيانات Equinix PA5 في Aubervilliers. يتم مراقبة هذه الخوادم في الوقت الحقيقي وإدارتها من قبل مزود الخدمة لدينا. SPIP Informatique.

شهادات Equinix:

SOC 1 النوع الثاني
إيزو 27001
HDA
إيزو 9001:2015
ISO 14001:2015

SOC 2 النوع الثاني

معيار أمان بيانات معالجة البيانات

أوساس 18001
إيزو 22301
إيزو 50001



LEADERFIELD – CSI
37 avenue Jean Medecin 06000 Nice
France

Hedyeh JOHANN : +33 6 63 73 33 10
cati@leaderfield.fr