



تنظيمات تقديم خدمات مراكز الاتصال

RS14

الإصدار الثاني

أكتوبر ٢٠٢٣م

جدول ضبط النسخ

النسخة	تاريخ الإصدار
تنظيمات تقديم خدمات مركز الاتصال RS14 الإصدار الأول	ديسمبر ٢٠٢٠م
تنظيمات تقديم خدمات مراكز الاتصال RS14 الإصدار الثاني	أكتوبر ٢٠٢٣م

جدول المحتويات

٤	١. مقدمة:
٤	٢. التعاريف
٤	٣. نطاق الخدمات المصريح بها
٥	٤. الأحكام العامة لتقديم الخدمة
٥	٥. التزامات مقدم الخدمة
٦	٦. الأحكام والشروط الخاصة للخدمة
٧	٧. مدة التسجيل
٧	٨. المقابل المالي للتسجيل
٧	٩. متطلبات الحصول على التسجيل

١. مقدمة:

بناء على نظام الاتصالات وتقنية المعلومات الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٠٦) وتاريخ ١١/٠٢/١٤٤٣هـ، ولائحته التنفيذية (اللائحة)، وبناء على المهام التنظيمية المسندة إلى الهيئة بموجب تنظيم الهيئة (التنظيم)، وأخذاً في الاعتبار احتياجات وتنظيم أسواق الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، ووفقاً لتطور أسواق الاتصالات في المملكة وتجارب الدول الأخرى؛ تصدر الهيئة هذه الوثيقة بهدف تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بما يؤدي إلى رفع كفاية خدماته وتطوير بنيته التحتية، وتعزيز تنافسية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات والشركات العاملة فيه، وضمان استمرارية وفاعلية مستوى المنافسة فيه وتشجيعها في تقديم خدمات مركز الاتصال ؛ لتحقيق الوضوح والشفافية في الإجراءات.

٢. التعاريف

إن الكلمات والعبارات التي تم تعريفها في نظام الاتصالات وتقنية المعلومات ولائحته التنفيذية وأنظمة الهيئة الأخرى سيكون لها المعنى نفسه عند استخدامها في هذه الوثيقة، كما يكون للكلمات والتعابير التالية المعاني المقترنة بها؛ ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

- ١-٢ "خدمات مراكز الاتصال": تعني خدمة استقبال وإرسال استفسارات المشتركين/ المتصلين وطلباتهم بغرض تقديم معلومات حول المنتجات وتسويق/ تقديم المعلومات المرغوب فيها نيابة عن المتعاقدين مع مركز الاتصال.
- ٢-٢ "المستخدم" أو "المستفيد": يعني أي شخص يستخدم أو يستفيد من الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة وفق الشروط والأحكام المبينة في تصريح الخدمة هذا.
- ٣-٢ "التسجيل": يعني التسجيل لدى الهيئة لتقديم خدمة مراكز الاتصال.
- ٤-٢ "مقدم الخدمة": يعني الجهة الحاصلة على التسجيل من الهيئة لتقديم خدمات مراكز الاتصال.

٣. نطاق الخدمات المصرح بها

- ١-٣ يجوز لمقدم الخدمة أن ينشئ ويشغل خدمات مراكز الاتصال.
- ٢-٣ في حال تقديم خدمة مهنية (على سبيل المثال لا الحصر: خدمات طبية، أو قانونية، أو هندسية، أو مالية، أو ما شابه ذلك) مرخصة بموجب الأنظمة والقواعد التنظيمية السارية في المملكة العربية السعودية، يجب الحصول على موافقة الجهات المختصة المصدرة للتراخيص قبل تقديم هذه الخدمات من خلال مراكز الاتصالات.
- ٣-٣ يجوز لمقدم الخدمة المسجل لدى الهيئة التنسيق مع المشغلين له أو نيابة عن المتعاقد معهم وذلك لتنفيذ واستكمال الأمور الفنية اللازمة لتقديم خدمة مراكز الاتصال. ويجب على المشغلين إيضاح المبررات والأسباب التجارية أو الفنية المعقولة لمقدم الخدمة في حال عدم تنفيذ طلبه.
- ٤-٣ يجوز لمقدم الخدمة ربط الأرقام الخاصة بعملائه بمركز الاتصال بعد الحصول على موافقة كتابية من العميل على ذلك.

٤ الأحكام العامة لتقديم الخدمة

- ١-٤ يتطلب التسجيل لدى الهيئة: لتقديم خدمة مراكز الاتصال.
- ٢-٤ يجب على مقدم الخدمة الالتزام بوثيقة تنظيمات تقديم خدمة مراكز الاتصال "هذه الوثيقة"، وأحكام نظام الاتصالات وتقنية المعلومات ولائحته التنفيذية، وتنظيم الهيئة، وما يصدر من الهيئة من قرارات وإرشادات.
- ٣-٤ يجب على مقدم الخدمة الالتزام بوثيقة "تنظيمات قواعد حماية المستخدم".
- ٤-٤ يطبق على أعمال مقدم الخدمة وتصرفاته، فيما لم يرد به نص في نظام الاتصالات وتقنية المعلومات ولائحته التنفيذية وتنظيم الهيئة، والأنظمة واللوائح الأخرى المعمول بها في المملكة.
- ٥-٤ يلتزم مقدم الخدمة بتقديم تقارير دورية إلى الهيئة وتوفير أية معلومات أخرى تطلبها الهيئة. وتحدد الهيئة أنواع تلك التقارير، وطبيعة المعلومات المطلوبة، ووقت تقديمها.
- ٦-٤ تحكم العلاقة بين مقدم الخدمة والمستخدمين أنظمة الهيئة، وما يصدر من الهيئة من قرارات تنظيمية وإرشادات وتنظيمات، والأنظمة المرعية الأخرى في المملكة.
- ٧-٤ لا يجوز لمقدم الخدمة الحاصل على التسجيل من الهيئة التعاقد مع أشخاص آخرين لتقديم الخدمة نيابة عنه بموجب هذا التسجيل إلا بموافقة خطية مسبقة من الهيئة.
- ٨-٤ يجوز للهيئة وفقا لتقديرها المطلق إلغاء التسجيل أو تعليقه وذلك في حالة ارتكاب مقدم الخدمة أي فعل موجب لذلك، ويتحمل مقدم الخدمة وحده كامل المسؤولية الناتجة عن ذلك، دون تحمل الهيئة أي تبعات أو مسؤولية ناتجة عن الإلغاء أو التعليق للتسجيل.
- ٩-٤ يجب على مقدم الخدمة عند رغبته إلغاء التسجيل التقدم للهيئة، مع قيامه بتصفية جميع ما عليه من حقوق تجاه المستخدمين.
- ١٠-٤ تتم معالجة المخالفات والغرامات المتعلقة بالتسجيل وفقا لنظام الاتصالات وتقنية المعلومات ولائحته التنفيذية وأنظمة الهيئة.
- ١١-٤ تخضع هذه الوثيقة إلى مراجعة الهيئة الدورية ويتم تحديثها تبعا لذلك، وتعتمد التحديثات التي تطرأ عليها من محافظ الهيئة.

٥ التزامات مقدم الخدمة

- ١-٥ يلتزم مقدم الخدمة بتنفيذ جميع الالتزامات التي تنص عليها أنظمة الهيئة وهذه الوثيقة بما في ذلك الاستمرار في تقديم الخدمة والعمل على تطويرها وتحسينها انسجاما مع أهداف النظام، ويلتزم على الأخص بالأمور التالية:
- ١-١-٥ تنفيذ جميع ما تصدره الهيئة والجهات الرسمية الأخرى من ضوابط وتعليمات والتقييد بها.
- ٢-١-٥ مراعاة الأمانة وحسن التعامل.

- ٣-١-٥ عدم التمييز في المعاملة بين المستخدمين، وضمان خصوصيتهم.
- ٤-١-٥ إيضاح المقابل المالي مقدما للخدمات المقدمة وخصائصها للراغبين في الحصول على الخدمة قبل قيامهم باستخدامها.
- ٥-١-٥ التقييد بأحكام حقوق المؤلف وغيرها من الحقوق وفق الأنظمة المنظمة لذلك ذات العلاقة عند تقديم أي برامج للمستخدمين، مع وجوب حصول مقدم الخدمة على موافقة وزارة الثقافة والإعلام/هيئة الاعلام المرئي والمسموع قبل الترويج للخدمة، وذلك في إحدى الحالتين التاليتين:
- ١-٥-١-٥ إذا كان المحتوى سيبت بأي شكل من الأشكال عبر أي وسيلة إعلامية.
- ٢-٥-١-٥ إذا كانت الخدمة تتناول استقبال أو إرسال مواد إعلامية سمعية أو سمعية بصرية أو نصوص مكتوبة أو رسومات إضافة إلى ما قد يستجد مستقبلا من خدمات لها علاقة بحقوق الملكية الفكرية أو بنظام المطبوعات والنشر.
- ٦-١-٥ عدم مخالفة المضمون لأحكام الشريعة الإسلامية والآداب والأخلاق والقواعد العامة أو العرف والذوق العام، وعدم تضمنها أي مخالفة للأنظمة واللوائح المرعية في المملكة.
- ٧-١-٥ عدم تقديم أي خدمات غير مصرح بها ضمن نطاق الخدمة.
- ٨-١-٥ مطابقة الأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة للمعايير الفنية المعتمدة من الهيئة. وأن يقتصر استخدامها على تقديم الخدمات المصرح بها وفق هذه الوثيقة.
- ٩-١-٥ عدم استخدام أرقام هواتف المستخدم، أو الأرقام الواردة عن طريق المستخدمين أو استغلالها بأي شكل من الأشكال، كاستخدامها في حملات إعلانية، أو بيع قواعد البيانات المتوفرة لدى مقدم الخدمة والتي تحتوي على هذه الأرقام إلى جهات أخرى بدون إذن مسبق من صاحب الرقم.
- ١٠-١-٥ توفير الإمكانية الفنية في أجهزة ومعدات شبكاته التي يمكن من خلالها تحديد البيانات الخاصة بالمستخدمين للرجوع إليها عند الحاجة وذلك لمدة لا تقل عن اثني عشر شهرا أو بحسب ما تقررته الهيئة.
- ٢-٥ يجب على مقدم الخدمة الالتزام بمستويات أداء ذات جودة عالية تتفق مع المعايير الدولية المعترف بها، مع الالتزام بما تقررته الهيئة بهذا الخصوص.

٦ الأحكام والشروط الخاصة للخدمة

- ١-٦ يجب على مقدم الخدمة أن يسوق أو يقدم المعلومات الخاصة بأي طرف وفقا لاتفاقية أبرمها مقدم الخدمة مع الطرف المعني.
- ٢-٦ في حال تقديم الخدمة إلى جهات حكومية، يجب أن تكون الخوادم لحفظ البيانات داخل المملكة.
- ٣-٦ يجب تحديث بيانات الخوادم المتعلقة بحفظ البيانات لدى الهيئة في حال تغييرها.

- ٤-٦ يجب عدم مخالفة مضمون الخدمة لأحكام الشريعة الإسلامية والآداب والأخلاق العامة أو العرف والذوق العام أو الأنظمة واللوائح المرعية في المملكة.
- ٥-٦ يجب عدم تقديم خدمات غير مرخص بها وعدم استخدام أي شبكة غير الشبكات المرخصة من قبل الهيئة.
- ٦-٦ إذا تطلب توفير الخدمة استخدام الإنترنت، تنطبق هذه الشروط والأحكام على الخوادم الموجودة داخل المملكة.
- ٧-٦ لا يجوز لمقدم الخدمة المسجل لدى الهيئة تقديم خدماته من خارج حدود المملكة.

٧ مدة التسجيل

يسري التسجيل لمدة سنة من تاريخ الإصدار ويجوز تجديده لمدة مماثلة.

٨ المقابل المالي للتسجيل

يدفع مقدم الخدمة المسجل لدى الهيئة المقابل المالي التالي:

- ١-٨ مقابل مالي سنوي للتسجيل بمبلغ (١٠,٠٠٠) عشرة آلاف ريال سنويا لقاء الأعمال والخدمات الإدارية التي تقدمها الهيئة.

٩ متطلبات الحصول على التسجيل

- ١-٩ يجب على مقدم الطلب أن يكون لديه سجل تجاري ساري الصلاحية.
- ٢-٩ يتم تقديم الطلب من خلال موقع الهيئة الإلكتروني.
- ٣-٩ يجب على مقدم الطلب أن يقدم للهيئة عناوين ومواقع الخوادم لحفظ البيانات المتعلقة بتقديم الخدمة.
- ٤-٩ يجب سداد المقابل المالي عن طريق نظام سداد خلال شهر من تاريخ إصدار الفاتورة.



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission

