

تنظيمات تقديم خدمات مركز الاتصال

١٤٤٢هـ

٢٠٢٠م

جدول المحتويات

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

مقدمة:

أصدرت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات وثيقة تنظيمات تقديم خدمة مراكز الاتصال بالمملكة العربية السعودية، استناداً إلى ما ورد في نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٧٤) والتاريخ ١٤٢٢/٣/٥هـ، في مادته الثامنة التي تنص على "حماية المصلحة العامة ومصالح المستخدمين والمحافظة على سرية الاتصالات وأمن المعلومات"، وإلى المادة العاشرة التي تنص على أن "تتولى الهيئة توفير الحماية للمستخدمين والمشغلين، وتحدد اللائحة إجراءات تسوية الخلافات بين المشغلين أنفسهم، أو ما بينهم وبين المستخدمين، بما في ذلك اعتراض المستخدمين على المبالغ الواردة في الفواتير أو على مستوى الخدمة". وتهدف الهيئة من خلال هذه الوثيقة إلى تنظيم تقديم خدمات مركز الاتصال، ودون الإخلال بما يصدر عن الجهات المختصة ذات العلاقة.

١. التعاريف

- ١-١ يكون للكلمات والعبارات التي تم تعريفها في نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية المعنى ذاته في هذه الوثيقة.
- ٢-١ خدمات مركز 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.
- ٣-١ "المستخدم" أو "المستفيد": يعني أي شخص يستخدم أو يستفيد من الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة وفق الشروط والأحكام المبينة في تصريح الخدمة هذا.
- ٤-١ "التسجيل": يعني التسجيل لدى الهيئة لتقديم خدمة مراكز الاتصال.
- ٥-١ "مقدم الخدمة": يعني الجهة الحاصلة على التسجيل من الهيئة لتقديم خدمات مركز الاتصال.

٢. نطاق الخدمات المصرح بها

- ١-٢ يجوز لمقدم الخدمة أن ينشئ ويشغل خدمات مركز الاتصال.
- ٢-٢ في حال تقديم خدمة مهنية (على سبيل المثال: 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 مركز الاتصالات.
- ٣-٢ 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.
- ٤-٢ يجوز لمقدم الخدمة ربط الأرقام الخاصة بعملائه بمركز الاتصال بعد الحصول على موافقة كتابية من العميل على ذلك.

٣. الأحكام العامة لتقديم الخدمة

- ١-٣ يتطلب التسجيل لدى الهيئة: لتقديم خدمة مراكز الاتصال.

- ٢-٣ يجب على مقدم الخدمة الالتزام بوثيقة تنظيمات تقديم خدمة مراكز الاتصال "هذه الوثيقة"، وأحكام نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية، وتنظيم الهيئة، وما يصدر من الهيئة من قرارات وإرشادات.
- ٣-٣ يجب على مقدم الخدمة الالتزام بوثيقة "تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات".
- ٤-٣ يطبق على أعمال مقدم الخدمة وتصرفاته، فيما لم يرد به نص في نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية وتنظيم الهيئة، الأنظمة واللوائح الأخرى المعمول بها في المملكة.
- ٥-٣ يلتزم مقدم الخدمة بتقديم تقارير دورية إلى الهيئة وتوفير أية معلومات أخرى تطلبها الهيئة. وتحدد الهيئة أنواع تلك التقارير، وطبيعة المعلومات المطلوبة، ووقت تقديمها.
- ٦-٣ تحكم العلاقة بين مقدم الخدمة والمستخدمين أنظمة الهيئة، وما يصدر من الهيئة من قرارات وإرشادات وتنظيمات، والأنظمة المرعية الأخرى في المملكة.
- ٧-٣ 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.
- ٨-٣ 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.
- ٩-٣ يجب على مقدم الخدمة عند رغبته إلغاء التسجيل التقدم للهيئة، مع قيامه بتصفية جميع ما عليه من حقوق تجاه المستخدمين.
- ١٠-٣ تتم معالجة المخالفات والغرامات المتعلقة بالتسجيل وفقاً لنظام الاتصالات ولائحته التنفيذية وأنظمة الهيئة.
- ١١-٣ تخضع هذه الوثيقة إلى مراجعة الهيئة الدورية، ويتم تحديثها تبعاً لذلك، وتعتمد التحديثات التي تطرأ عليها من محافظ الهيئة.

٤. التزامات مقدم الخدمة

- ١-٤ يلتزم مقدم الخدمة بتنفيذ جميع الالتزامات التي تنص عليها أنظمة الهيئة وهذه الوثيقة بما في ذلك الاستمرار في تقديم الخدمة والعمل على تطويرها وتحسينها انسجاماً مع أهداف النظام، ويلتزم على الأخص بالأمور التالية:

- ١-١-٤ تنفيذ جميع ما تصدره الهيئة والجهات الرسمية الأخرى من ضوابط وتعليمات والتقييد بها.
- ٢-١-٤ مراعاة الأمانة وحسن التعامل.
- ٣-١-٤ عدم التمييز في المعاملة بين المستخدمين، وضمان خصوصيتهم.
- ٤-١-٤ إيضاح المقابل المالي مقدماً للخدمات المقدمة وخصائصها للراغبين في الحصول على الخدمة قبل قيامهم باستخدامها.
- ٥-١-٤ التقيد 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:
- إذا كان المحتوى سيبيث بأي شكل من الأشكال عبر أي وسيلة إعلامية.
 - إذا كانت الخدمة تتناول استقبال أو إرسال مواد إعلامية سمعية أو سمعية بصرية أو نصوص مكتوبة أو رسومات إضافة إلى ما قد يستجد مستقبلاً من خدمات لها علاقة بحقوق الملكية الفكرية أو بنظام المطبوعات والنشر.
- ٦-١-٤ عدم مخالفة المضمون لأحكام الشريعة الإسلامية والآداب والأخلاق والقواعد العامة أو العرف والذوق العام، وعدم تضمينها أي مخالفة للأنظمة واللوائح المرعية في المملكة.
- ٧-١-٤ عدم تقديم أي خدمات غير مصرح بها ضمن نطاق الخدمة.
- ٨-١-٤ مطابقة الأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة للمعايير الفنية المعتمدة من الهيئة. وأن يقتصر استخدامها على تقديم الخدمات المصرح بها وفق هذه الوثيقة.
- ٩-١-٤ عدم استخدام أرقام هاتف 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.
- ١٠-١-٤ توفير الإمكانيات الفنية في أجهزة ومعدات شبكاته التي يمكن من خلالها تحديد البيانات الخاصة بالمستخدمين للرجوع إليها عند الحاجة وذلك لمدة لا تقل عن اثني عشر شهراً أو بحسب ما تقرره الهيئة.
- ٢-٤ يجب على مقدم الخدمة الالتزام بمستويات أداء ذات جودة عالية تتفق مع المعايير الدولية المعترف بها، مع الالتزام بما تقرره الهيئة بهذا الخصوص.

٥. الأحكام والشروط الخاصة للخدمة

- ١-٥ يجب على مقدم الخدمة أن يسوق أو يقدم المعلومات الخاصة بأي طرف وفقاً لاتفاقية أبرمها مقدم الخدمة مع الطرف المعني.
- ٢-٥ في حال تقديم الخدمة إلى جهات حكومية، يجب أن تكون الخوادم لحفظ البيانات داخل المملكة.
- ٣-٥ يجب تحديث بيانات الخوادم المتعلقة بحفظ البيانات لدى الهيئة في حال تغييرها.
- ٤-٥ يجب عدم مخالفة مضمون الخدمة لأحكام الشريعة الإسلامية والآداب والأخلاق العامة أو العرف والذوق العام أو الأنظمة واللوائح المرعية في المملكة.
- ٥-٥ يجب عدم تقديم خدمات غير مرخص بها وعدم استخدام أي شبكة غير الشبكات المرخصة من قبل الهيئة.
- ٦-٥ إذا تطلب توفير الخدمة استخدام الإنترنت، تنطبق هذه الشروط والأحكام على الخوادم الموجودة داخل المملكة.
- ٧-٥ لا يجوز لمقدم الخدمة المسجل لدى الهيئة تقديم خدماته من خارج حدود المملكة.

٦. مدة التسجيل

- ١-٦ يسري التسجيل لمدة سنة من تاريخ الإصدار ويجوز تجديده لمدة مماثلة.

٧. المقابل المالي للتسجيل

- ١-٧ يدفع مقدم الخدمة المسجل لدى الهيئة المقابل المالي التالي:
 - مقابل مالي سنوي للتسجيل بمبلغ (١٠,٠٠٠) عشرة آلاف ريال سنوياً لقاء الأعمال والخدمات الإدارية التي تقدمها الهيئة.

٨. متطلبات الحصول على التسجيل

- ١-٨ يجب على مقدّم الطلب أن يكون لديه سجل تجاري ساري الصلاحية.
- ٢-٨ يتم تقديم الطلب من خلال موقع الهيئة الإلكتروني.
- ٣-٨ يجب على مقدّم الطلب أن يقدم للهيئة عناوين ومواقع الخوادم لحفظ البيانات المتعلقة بتقديم الخدمة.
- ٤-٨ يجب سداد المقابل المالي عن طريق نظام سداد خلال شهر من تاريخ إصدار الفاتورة.



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications & Information
Technology Commission