

# طلب مرئيات مقدمي الخدمة حول الوثيقة المحدثة لتنظيمات تقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية

تاريخ النشر: ١٩ ديسمبر ٢٠٢١

آخر موعد لاستقبال المرئيات: ١٤ يناير ٢٠٢٢

## المقدمة :

استمرارا لمتابعة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات لمهامها المتعلقة بالاختصاصات التنظيمية والرقابية لقطاع البريد، فقد عملت الهيئة على استحداث البيئة التجريبية التنظيمية لتطبيقات التوصيل والتي تستهدف دعم الابتكار؛ وذلك لتمكين تطبيقات التوصيل وتحفيزهم على ابتكار خدمات وتقنيات جديدة من خلال تطبيق أفضل الممارسات والإجراءات التنظيمية في قطاع تقديم خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية، وبناء عليه تم تحديث وثيقة تقديم خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية للمواءمة مع المستجدات في قطاع البريد.

## الغرض من الوثيقة:

تهدف الوثيقة المحدثة إلى تنظيم عمل مقدمي الخدمة العاملين في قطاع تقديم خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية والمتضمنة التوجهات التنظيمية لترخيص التطبيقات ونطاق التراخيص في المملكة. كما تسعى الهيئة لطرح ترخيص التطبيقات في المملكة بهدف تنظيم السوق وتحفيز الاستثمار ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة لتقديم خدمات التوصيل وفق أعلى معايير الجودة وذلك من خلال توفير البيئة التنظيمية الداعمة للابتكار والمحفزة للنمو والتوسع.

## إرسال المرئيات:

تدعو الهيئة جميع مقدمي خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية داخل المملكة لتقديم المرئيات والملاحظات على ما ورد في الوثيقة وذلك في موعد أقصاه الخميس الموافق ٢٠٢٢/١/١٤ م مع ضرورة تقديم المرئيات مدعومة بالتفاصيل والمبررات..

ويمكن للمشاركين تقديم المرئيات على هذه الوثيقة عبر البريد الإلكتروني: [Delivery\\_apps@citc.gov.sa](mailto:Delivery_apps@citc.gov.sa) أو عبر منصة استطلاع.

# تنظيمات تقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية

-- ١٤٤٣هـ

-- ٢٠٢١م

النسخة رقم (٢)

## جدول المحتويات

5	مقدمة	
6	تعريفات	1.
7	نطاق الخدمات المرخص بها	2.
7	الأحكام العامة للترخيص	3.
8	التزامات المرخص له بتقديم الخدمة	4.
12	مدة الترخيص وتحديدته	5.
12	المقابلات المالية للترخيص	6.
12	إرشادات تقديم الخدمة	7.
13	الملحق (1) متطلبات الحصول على الترخيص	
13	الملحق (2) ضوابط وإجراءات تسجيل مندوب التوصيل	

## مقدمة

استناداً إلى قرار مجلس الوزراء ذي الرقم (٤٠٣) والتاريخ ١٢/٧/١٤٤٠هـ، القاضي بأن تتولى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات الاختصاصات التنظيمية والرقابية على قطاع البريد، تم إصدار هذه الوثيقة لتنظيم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، بما يتوافق مع الأنظمة والقرارات الصادرة في هذا الشأن.

## تعريفات

يقصد بالعبارات والمصطلحات المستخدمة في هذه الوثيقة المعاني المبينة أمامها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

- ١-١ الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- ٢-١ خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية: توصيل الطلب للمستخدم من خلال ربطه مع المندوب عبر المنصة الإلكترونية.
- ٣-١ البيئة التنظيمية التجريبية "البيئة التجريبية": بيئة تمكن تطبيقات التوصيل من ممارسة الأعمال وتطويرها من خلال خلق بيئة آمنة ومحفزة للمؤسسات والشركات الناشئة بهدف تحفيزهم على ابتكار خدمات وتقنيات جديدة.
- ٤-١ مقدم الخدمة (التطبيق): التطبيق الذي يقوم بالتوصيل عبر المنصات الإلكترونية المرخص له من قبل الهيئة.
- ٥-١ الترخيص: الوثيقة التي تمنحها الهيئة لمقدم الطلب لتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية.
- ٦-١ المنصة الإلكترونية: الموقع أو التطبيق الإلكتروني الذي يقوم من خلاله مقدم الخدمة بعرض وتقديم خدماته للمستخدم.
- ٧-١ شروط وأحكام تقديم الخدمة: هي الشروط والأحكام التي يضعها مقدم الخدمة لتنظيم العلاقة التعاقدية بينه وبين المستخدم، والتي تتضمن الحقوق والالتزامات بين أطراف العقد.
- ٨-١ المتجر: منفذ بيع السلع وتقديم الخدمات (على سبيل المثال لا للحصر: متاجر بيع المواد الغذائية، والمطاعم، والمتاجر الإلكترونية وما في حكمها..).
- ٩-١ عقد الخدمة: الاتفاقية المبرمة بين مقدم الخدمة والمستخدم من خلال المنصة الإلكترونية للحصول على خدمة التوصيل.
- ١٠-١ المستخدم: من يقوم باستخدام المنصة الإلكترونية للاستفادة من خدمات التوصيل.
- ١١-١ المندوب: من يقوم بإيصال الطلب للمستخدم.
- ١٢-١ منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل (توصيل): هي منصة إلكترونية تابعة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات ومعنية بمراقبة نشاط تقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية واعتماد العاملين في النشاط.
- ١٣-١ مبدأ الاقتصاد التشاركي: مشاركة الأفراد أو المؤسسات لبعضهم البعض في إنتاج أو توزيع أو استهلاك مواردهم سواء سلعية أو خدمية، وتسمى المنصة الإلكترونية التي تقوم على هذا المبدأ "منصة إلكترونية تشاركية"، ويقصد بها أي تطبيق أو موقع إلكتروني يعمل كوسيط لتسهيل وصول الخدمات للمستخدم من خلال تشارك الأصول المادية والبشرية مع الأفراد أو المؤسسات.
- ١٤-١ خدمات التوصيل من مراكز الأعمال إلى الأفراد (B2C): يقصد بها نموذج العمل الذي يقدم خدمات توصيل الطلبات من المتاجر إلى الأفراد.

## نطاق الخدمات المرخص بها

- ١-٢ يحق للمرخص له بموجب هذا الترخيص تقديم خدمة التوصيل من قطاع الأعمال إلى قطاع الأفراد (B2C) داخل المنطقة الإدارية عبر المنصة الإلكترونية، مع مراعاة أن يكون نموذج العمل قائم على مبدأ الاقتصاد التشاركي.
- ٢-٢ خدمات التوصيل الخارجة عن نطاق الترخيص
- ٣-٢ لا يدخل في نطاق الخدمات المرخص بها الأنشطة التالية:
- أ. خدمات التوصيل عبر المركبات الثقيلة (مثل: خدمات نقل السيارات، خدمات نقل معدات البناء).
- ب. خدمات توصيل منتجات النفط ومشتقاته (مثل: أسطوانات الغاز، منتجات البنزين).
- ج. توصيل الخدمات (مثل: خدمات فنية، خدمات تجهيز، خدمات صحية).
- ٤-٢ لا يدخل في نطاق الخدمات المرخص بها إذا كان المتجر يقوم بتوصيل منتجاته لعملائه عبر شبكة التوزيع الخاصة به.
- ٥-٢ لا يدخل في نطاق تطبيق هذه الوثيقة تنظيم الطلب محل التوصيل، ولا يخل ذلك بأي اشتراطات تطلبها الجهات المختصة في المملكة، خاصة -دون حصر- ما يتعلق باشتراطات (توصيل الأدوية، والحيوانات، والمواد الخطرة).

## الأحكام العامة للترخيص

- ١-٣ يجب على كل من يرغب بتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية وفق الأحكام الواردة بهذه الوثيقة داخل المملكة والموضّح نطاقها في المادة (٢) التقدم بطلب الحصول على الترخيص من خلال موقع الهيئة الإلكتروني. مع استيفاء كافة متطلبات الحصول على الترخيص والموضّحة في الملحق (أ).
- ٢-٣ تخضع نماذج العمل المبتكرة لتقديم خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية لمتطلبات التسجيل في البيئة التنظيمية التجريبية وفق وثيقة "تنظيمات البيئة التجريبية لتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية" المنشورة على موقع الهيئة الإلكتروني.
- ٣-٣ يجوز للمرخص له التنازل عن الترخيص، وذلك بعد الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من الهيئة، شريطة أن يكون المتنازل إليه مستوفياً لجميع المتطلبات النظامية والفنية والمالية والتجارية للحصول على الترخيص، وذلك وفقاً لما تقررره الهيئة وبما لا يتعارض مع أنظمتها.
- ٤-٣ لا يجوز للمرخص له التعاقد مع مقدمي خدمة آخرين (تطبيقات أخرى) لتقديم خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية بموجب الترخيص الصادر له من الهيئة، أو تقديمها نيابة عنه؛ إلا بموافقة خطية من الهيئة.

٥-٣ يحق للهيئة إلغاء أو تعليق الترخيص؛ وذلك في حال ارتكاب المرخص له أي سبب موجب لذلك وفق ما تراه الهيئة، ويتحمل المرخص له وحده كامل المسؤولية الناتجة عن ذلك، دون أن تتحمل الهيئة أي تبعات أو مسؤولية ناتجة عن الإلغاء أو التعليق للترخيص.

٦-٣ يجب على المرخص له عند رغبته إلغاء الترخيص التقدم بطلب رسمي للهيئة، وذلك قبل ثلاثة أشهر من تاريخ إيقاف الخدمة، مع قيامه بتصفية جميع ما عليه من حقوق تجاه المستفيدين، والإعلان عن توقف الخدمة، وتزويد الهيئة ما يثبت ذلك.

٧-٣ لا تقيّد هذه الوثيقة العمل بأي أنظمة أو لوائح أو قرارات أخرى معمول بها في المملكة.

### التزامات المرخص له بتقديم الخدمة

- ١-٤ أحكام عامة على مقدم الخدمة:
- ١-٤-٤ يجب الالتزام بالأنظمة والقرارات والتوجيهات التي تصدرها الهيئة ومنها على سبيل المثال لا الحصر وثيقة "القواعد العامة للمحافظة على خصوصية البيانات الشخصية للمستخدمين في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وقطاع البريد".
- ٢-٤-٤ يجب الالتزام بتزويد الهيئة بأي تقرير أو معلومة يتم طلبها ضمن متطلبات تطبيق هذه الوثيقة خلال المدة المحددة لذلك وعلى النحو الوارد في طلب الهيئة، ويكون مقدم الخدمة مسؤولاً أمام الهيئة عن أي إخفاق يترتب على ذلك. كما أن الهيئة ستتعامل مع تلك المستندات والوثائق والمعلومات بسرية تامة وفق تقديرها المطلق.
- ٣-٤-٤ يجب الالتزام بما يصدر من الهيئة والجهة المشرفة على البيانات كل فيما يخصه في حوكمة وإدارة البيانات وحماية البيانات الشخصية ويكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن حماية بيانات المستفيدين التي تكون تحت حيازته أو سيطرته أو أيا من العاملين لديه أو مناديه.
- ٤-٤-٤ يجب الالتزام بالربط الإلكتروني بمنصة الهيئة لتطبيقات التوصل (توصيل) وفق الآلية والمواصفات المحددة من قبل الهيئة والتي يتم توضيحها عند التقدم بطلب الحصول على الترخيص، مع الالتزام بما يطرأ على ذلك من تحسينات أو تعديلات لعملية الربط في المستقبل ووفق ما تحدده الهيئة.
- ٥-٤-٤ يجب الالتزام بإنشاء قاعدة بيانات تشمل كافة المعلومات الأساسية لمناذيب التوصل بما في ذلك تواريخ التحاقهم بمقدم الخدمة وجميع الإجراءات المتخذة في حقهم والمتعلقة بالحذف أو الحظر من المنصة وتواريخ ذلك، بالإضافة إلى الطلبات المسجلة،

- ٦-١-٤ يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ ببيانات مناديب التوصيل كحد أدنى لمدة لا تقل عن (سنة) من تاريخ تركهم للعمل.
- ٧-١-٤ يجب استضافة المنصة الإلكترونية الخاصة بمقدم الخدمة في مراكز بيانات داخل المملكة.
- ٨-١-٤ يجب إتاحة وسيلة أو أكثر لتمكين المستفيد من الدفع الإلكتروني.
- ٩-١-٤ يجب الالتزام بضوابط وإجراءات تسجيل مندوب التوصيل الموضحة في الملحق (٢).
- ١٠-١-٤ يجب الالتزام بكافة الاشتراطات والمتطلبات الصادرة من الجهات المعنية.
- ١١-١-٤ يجب اتخاذ كافة الإجراءات للتحقق من التزام المندوب بالإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية الصادرة عن الهيئة والجهات ذات العلاقة، بما في ذلك تنفيذ برنامج تهيئة للمندوب قبل مباشرة العمل.
- ١٢-١-٤ يجب توفير قناة تواصل مجانية لخدمة المستفيدين داخل المملكة.
- ١٣-١-٤ يجب إتاحة إمكانية تواصل المستفيد مع مندوب التوصيل، بالإضافة إلى تتبع الطلب.
- ١٤-١-٤ يجب الامتناع عن أي ممارسات من شأنها الإخلال بالمنافسة وفق تنظيمات الهيئة بهذا الشأن والأنظمة المعمول بها في المملكة.
- ١٥-١-٤ يجب عدم خصم/حجز المبلغ من المستفيد إلا بعد موافقة المتجر على طلب المستفيد.
- ١٦-١-٤ يجب إتاحة الخيار للمستفيد في تحديد طريقة قبول المبالغ المعادة.
- ١٧-١-٤ يجب على مقدم الخدمة الرفع بطلب إعادة المبلغ المدفوع لحساب المستفيد خلال ساعة من إلغاء الخدمة (الطلب) وإشعار المستفيد بذلك.
- ١٨-١-٤ يجب التقيد بالأنظمة واللوائح والقرارات المطبقة في المملكة والتي تنظم عمليات استلام وتحصيل المبالغ المالية، وإعادتها.
- ١٩-١-٤ يجب التعاون الكامل مع مفتشي الهيئة وتسهيل مهماتهم وإتاحة جميع موارد مقدم الخدمة الممكنة للقيام بعملية التفتيش، بما في ذلك: الاطلاع على أنظمة مقدم الخدمة وتزويد المفتش بكافة المستندات والوثائق المطلوبة التي من شأنها تأكيد التزام مقدم الخدمة بأنظمة الهيئة.
- ٢٠-١-٤ يجب الالتزام بإلغاء تسجيل المناديب الذين أكملوا (٣٠) يوماً دون تنفيذ طلب واحد على الأقل.
- ٢١-١-٤ يجب الالتزام بتحديث أعداد وبيانات المناديب المسجلين بمنصة الهيئة لتطبيقات التوصيل (توصيل) بشكل يومي.
- ٢٢-١-٤ يجب الامتناع عن تشغيل أي مندوب لم يتم اعتماد تسجيله في منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل (توصيل) أو إسناد أي طلبات له.

- ٢٣-١-٤ يجب الامتناع عن تشغيل أي مندوب موقوف في منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل (توصيل) أو إسناد أي طلبات له إلا في حال تحديث حالة الإيقاف.
- ٢٤-١-٤ يجب الالتزام بتبليغ جميع المندوبين لدى مقدم الخدمة بكافة الضوابط والشروط والتنظيمات المقررة من قبل الهيئة والجهات الأخرى ذات العلاقة، وما يستجد منها، ويتحمل مقدم الخدمة مسؤولية الإخفاق في ذلك.
- ٢٥-١-٤ يجب الالتزام بتفعيل الأساليب الرقابية الذاتية من خلال التواصل العشوائي مع المندوبين واستخدام التقنية للتحقق من هوياتهم أثناء عملية التوصيل، بالإضافة إلى أي طرق أخرى يراها مقدم الخدمة مناسبة.
- ٢٦-١-٤ يتم تقييم المندوبين من خلال منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل (توصيل) وفق الشروط والأحكام الصادرة من الهيئة والجهات الأخرى ذات العلاقة على سبيل المثال متطلبات الاشتراطات الصحية، كما يحق للهيئة ومقدم الخدمة إضافة أي معايير أخرى.
- ٢٧-١-٤ يجب القيام بالحملات الرقابية إلكترونياً وميدانياً بشكل مستمر، والتحقق من امتثال مندوب التوصيل بشروط تقديم الخدمة، ويتحمل مقدم الخدمة مسؤولية عدم الالتزام بذلك.
- ٢٨-١-٤ يجب إظهار بطاقة المندوب الرقمية في التطبيق لدى المستفيد والتي توضح اسمه وصورته.
- ٢٩-١-٤ الالتزام باشتراطات الجهات المختصة فيما يخص تسجيل مركبات المندوب واشتراطاتها.
- ٣٠-١-٤ يجب التأكد من التزام المندوبين بحسن المظهر الخارجي والنظافة الشخصية.
- ٣١-١-٤ يجب إلزام المندوبين بتوفير حافظة مناسبة خاصة بالطعام لعملية نقل الأطعمة وفق الظروف الصحية المناسبة.
- ٣٢-١-٤ يجب إلزام المندوبين المسجلين لديه بالحصول على الشهادات الصحية اللازمة وسارية المفعول.
- ٣٣-١-٤ يجب إلزام المندوبين بعدم استلام طلبات الأطعمة من مشروبات ومأكولات من محال المطاعم -وما في حكمها- في حال كانت غير محكمة الإغلاق وبشكل غير قابل للفتح.
- ٢-٤ التزامات مقدم الخدمة بشأن عقد الخدمة مع المستفيد:
- ١-٢-٤ يجب على مقدم الخدمة أن يعرض للمستفيد في المنصة الإلكترونية بشكل واضح لا يقبل الغموض أو اللبس معلومات الخدمة وأسعارها سواء كانت من متجر واحد أو عدة متاجر، والعروض الترويجية -إن وجدت-، وشروط وأحكام تقديم الخدمة، كما يجب عليه التقييد بما هو معلن من جانبه.
- ٢-٢-٤ يجب أخذ موافقة المستفيد على الخدمة المقدمة، والأسعار، وآلية الدفع والإلغاء والاسترداد قبل تنفيذ طلبه، أو عند الاشتراك في الخدمة وما قد يطرأ على ذلك من تحديثات. ويقع على مقدم الخدمة عبء إثبات ذلك.

- ٣-٢-٤ يجب تزويد المستفيد بغاتورة إلكترونية أو رسالة نصية يوضح فيها تفاصيل الطلب وتفاصيل المبلغ الذي تم دفعه من المستفيد شاملاً رسوم التوصيل والضريبة وأي خصومات ونحو ذلك.
- ٤-٢-٤ يجب توضيح الحد الأعلى للوقت المتوقع الذي يستغرقه توصيل الطلب للمستفيد.

### ٣-٤ شكاوى المستفيدين:

- ١-٣-٤ يجب على مقدم الخدمة تخصيص وحدة إدارية لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستفيدين التي تم تقديمها خلال (١٠) أيام من تاريخ الواقعة محل الشكوى، على أن يتم معالجة الشكوى خلال (٢) يومي عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
- ٢-٣-٤ يجب على مقدم الخدمة إعداد ونشر إجراءات استقبال ومعالجة الشكاوى، ومددها بشكل واضح في المنصة الإلكترونية.
- ٣-٣-٤ يجب أن تتضمن المنصة الإلكترونية آلية لتقديم شكاوى المستفيدين من خلال نظام إلكتروني توثق فيه إجراءات معالجة الشكوى من بداية تقديم الشكوى حتى إغلاقها بحيث يقيدها رقمها وتاريخها، وما يتم بشأنها، على أن يتم تزويد المستفيد برقم مرجعي لشكواه.
- ٤-٣-٤ يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بحفظ الشكوى في أنظمتها لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ إغلاقها.
- ٥-٣-٤ يجوز للمستفيد تصعيد الشكوى إلى الهيئة خلال (٣٠) يوماً من تاريخ تقديم الشكوى، وذلك في الحالات التالية:  
أ. عدم قيام مقدم الخدمة بالرد على الشكوى خلال المدة النظامية المحددة لمعالجتها.  
ب. أو في حال إغلاقها دون معالجتها قبل انتهاء المدة النظامية المحددة لمقدم الخدمة لمعالجتها.  
٦-٣-٤ تقوم الهيئة بمعالجة الشكاوى المصعدة إليها خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ تصعيدها، ما لم تتطلب طبيعة الشكوى الحاجة لمزيد من الوقت فيتم إشعار المستفيد بذلك.
- ٧-٣-٤ يجوز للهيئة عدم قبول النظر في الشكوى عند وجود أسباب معتبرة لذلك، على سبيل المثال:  
أ. إذا كان موضوع الشكوى خارجاً عن اختصاص الهيئة.  
ب. إذا سبق الفصل في موضوع الشكوى سواء من قبل الهيئة أو جهة قضائية مختصة.  
ج. إذا كان لدى المستفيد ذات الشكوى ولا زالت منظورة أمام الهيئة أو جهة قضائية مختصة.  
د. إذا صعد المستفيد شكواه بعد انقضاء المدد النظامية المحددة، بخلاف الشكاوى التي ترى الهيئة مناسبة قبولها حسب تقديرها.  
هـ. إذا كانت الشكوى غير واقعية أو غير مكتملة، أو مبنية على طلبات غير صحيحة.  
و. إذا اتضح تضمين الشكوى أي عبارات غير لائقة.

- ز. عند عدم تجاوب المستفيد مع الهيئة وتزويدها بما تطلبه من معلومات أو مستندات.
- ٨-٣-٤ يجب على مقدم الخدمة تزويد الهيئة بتقارير وإحصائيات تفصيلية عن الشكاوى الواردة إليه، واتخاذ الإجراءات اللازمة لدراسة مسببات الشكاوى وإيجاد حلول لها.
- ٩-٣-٤ تقوم الهيئة بالبت في الشكاوى وفقاً لما يتوفر لديها من معلومات، وذلك في حال عدم قيام مقدم الخدمة بتزويد الهيئة بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة خلال المدة التي تحددها الهيئة أو في حال عدم حل الشكاوى بالتراضي، ويعتبر ذلك إقراراً منه على صحة شكاوى المستفيد.
- ١٠-٣-٤ يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بملف الشكاوى في حال وجود نزاع قائم حتى انتهاء النزاع.
- ١١-٣-٤ يجب على مقدم الخدمة معالجة الشكاوى بما لا يتجاوز (٢) يومي عمل من تاريخ قرار الهيئة.

### مدة الترخيص وتجديده

- ١-٦ تكون مدة الترخيص سنتان اعتباراً من تاريخ صدوره، ويجوز تجديده لمدة مماثلة، وتخضع المدة المحددة إلى مراجعة الهيئة الدورية.

### المقابلات المالية للترخيص

- ١-٧ للهيئة فرض مقابل مالي لإصدار الترخيص وتجديده وللخدمات المقدمة للمرخص له.

### إرشادات تقديم الخدمة

تتضمن هذه المادة قواعد يمكن أن يسترشد بها مقدم الخدمة بهدف رفع مستوى تقديم خدماته، وتحسين تجربة المستفيدين منها، وزيادة مستوى التنافسية لتقديم خدمات أفضل، وفق ما يلي:

- ١-٥ توفير وسائل تواصل مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٢-٥ إعداد ونشر قواعد وإجراءات للتعويض، عند الإخلال بأحد الالتزامات كفقدان الطلب، أو تأخيره، أو خطأ في التسليم.
- ٣-٥ إعداد ونشر معايير لضمان جودة الخدمة، وتوفير اتفاقية لمستوى الخدمة (SLA)، تتضمن توضيح الآثار المترتبة على إخلال، أو عدم تنفيذ مقدم الخدمة أو المستفيد لالتزاماته.
- ٤-٥ إعداد ونشر قواعد وإجراءات التعامل مع الطلبات التي يتعذر تسليمها.

٥-٥ إعداد ونشر إجراءات التحقق من استلام المستفيد لطلبه.

٦-٥ وضع معايير لرفع جودة تجربة المستفيدين، وقياسها، وتحسين مستواها بناء على نتائج القياسات، وتقييمات المستفيدين.

٧-٥ إتاحة إمكانية إلغاء طلب التوصيل من قبل المستفيد، ونشر شروط قبول طلب الإلغاء ورسومه -إن وجدت -.

٨-٥ إشعار المستفيد في حال قبول إلغاء الطلب عبر رسالة إلكترونية، أو نصية، أو أي وسيلة أخرى.

## الملحق (١) متطلبات الحصول على الترخيص

١. تقديم طلب الحصول على الترخيص من خلال موقع الهيئة الإلكتروني.
٢. أن يكون السجل تجاري ساري الصلاحية ومتضمناً نشاط "تقديم خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية" (رمز النشاط ٥٣٢٠١٣).
٣. أن تكون استضافة المنصة الإلكترونية الخاصة بمقدم الطلب في مراكز بيانات داخل المملكة، ويجب على مقدم الطلب حفظ جميع البيانات المتعلقة بتقديم الخدمة في خوادم داخل المملكة، وتزويد الهيئة بعناوين ومواقع هذه الخوادم.
٤. إرفاق نسخة من الهوية الوطنية للمدير التنفيذي للمنشأة.
٥. تزويد الهيئة بما يثبت حصول التطبيق على علامة تجارية مسجلة ومعتمدة لدى الهيئة السعودية للملكية الفكرية.
٦. تقديم مستند لنموذج العمل موضحاً به آلية تقديم الخدمة.
٧. إتمام عملية الربط التقني للمنصة الإلكترونية لمقدم الطلب مع منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل (توصيل) وفق الآلية والمواصفات المحددة من قبل الهيئة والتي يتم توضيحها عند التقدم بطلب الحصول على الترخيص.

## الملحق (٢) ضوابط وإجراءات تسجيل مندوب التوصيل

أولاً: ضوابط تسجيل مندوب التوصيل:

١. يمنع تسجيل أي مندوب توصيل جديد غير سعودي، ويستثنى من ذلك عند تعاقد مقدم الخدمة مع إحدى شركات/ مؤسسات القطاع الخاص لتوفير الموارد البشرية اللازمة بعد تقديم موافقة من الجهة المشرفة على النشاط لتسجيل غير السعوديين.
٢. أن يكون لدى المندوب رخصة قيادة سارية الصلاحية.
٣. أن تكون وثيقة سير المركبة المستخدمة في عملية التوصيل سارية المفعول.
٤. تعهد المندوب بعدم إفشاء معلومات المستخدمين أو إساءة استخدامها.

ثانياً: إجراءات تسجيل وإلغاء مندوب التوصيل:

١. يقوم مقدم الخدمة برفع طلب (تسجيل/ إلغاء) مندوب التوصيل من خلال منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل (توصيل).
٢. تقوم الهيئة بالتحقق من صحة بيانات الطلب المرفوع من مقدم الخدمة وإشعاره بنتيجة الطلب.



# البيئة التنظيمية التجريبية لتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية

## SANDBOX

ربيع الآخر ١٤٤٢هـ

ديسمبر ٢٠٢٠م

نسخة رقم (١)



## جدول المحتويات

٤	مقدمة	
٥	تعريفات	1.
٥	نطاق عمل البيئة التنظيمية التجريبية	2.
٦	أهداف البيئة التنظيمية التجريبية	3.
٦	فئات المتقدمين في البيئة التنظيمية التجريبية	٤.
٧	مراحل البيئة التنظيمية التجريبية	٥.
٩	ملحق (أ): متطلبات التسجيل لتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية	

## جدول ضبط النسخ

رقم الصفحة	الوصف	التاريخ	رقم النسخة
-	-	ديسمبر ٢٠٢٠م	١
٥	التعديل المادة رقم (٢): نطاق عمل البيئة التنظيمية التجريبية	نوفمبر ٢٠٢١م	٢

## مقدمة

شهدت التجارة الإلكترونية وخدمات التوصيل في الآونة الأخيرة ارتفاعاً ملحوظاً في جميع أنحاء العالم، بحيث يعتمد المستخدمون على الأساليب الرقمية بشكل أكبر في الخدمات المقدمة في مختلف القطاعات. وعلى الرغم من أن هذه الأساليب الرقمية الحديثة تجلب فرصاً جديدة وتحفز نمو القطاعات الناشئة في صناعة التجارة الإلكترونية، إلا أنها يمكن أن تُمثل أيضاً تحديات لمثل هذه الأعمال بشكل رئيسي في مجالات عديدة مثل حماية المستخدمين والاستعداد للمستقبل وتمكين القطاع. ولهذا السبب أبرز هذا النمو غير المسبوق أيضاً الحاجة إلى تسريع تنظيم تطبيقات خدمات التوصيل لحماية العملاء والمنايب والمتاجر وغيرهم.

لقد عملت "هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات" منذ توليها مهام التنظيم لتطبيقات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية (تطبيقات التوصيل) استناداً إلى قرار مجلس الوزراء ذي الرقم (٤٠٣) والتاريخ ١٢/٧/١٤٤٠هـ، - القاضي بأن تتولى الهيئة الاختصاصات التنظيمية والرقابية على قطاع البريد - على وضع آلية حوكمة لضمان فاعلية هذا النشاط الحيوي من خلال وضع الضوابط والتنظيمات لتحسين كفاءته التشغيلية، ورفع طاقته الاستيعابية وتأهيل تطبيقات التوصيل لمواكبة الطلب المتزايد خلال فترة جائحة كورونا على وجه التحديد، عندما أصبح قطاع تطبيقات التوصيل أحد القطاعات الرائدة والهامة لتلبية احتياجات المستخدمين.

وقد أعلنت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات عن إطلاق المرحلة الثانية من "البيئة التنظيمية التجريبية لتطبيقات التوصيل (SANDBOX)" التي تهدف إلى تمكين القطاع من تحقيق أربع محاور رئيسية وهي: مرونة التنظيمات، وتحفيز الاستثمار، وحماية المستخدمين، ودعم الابتكار؛ لتتمكن التطبيقات ضمن البيئة التجريبية من اختبار مدى التزامها باللوائح التنظيمية للهيئة في بيئة منظمة وخاضعة للرقابة والوصول إلى النضج التنظيمي وفقاً للضوابط والتنظيمات المتعلقة بالخدمة.

وقد أعدت الهيئة وثيقة "البيئة التنظيمية التجريبية لتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية (SANDBOX)" (هذه الوثيقة)؛ سعياً في أن تكون المملكة من أوائل الدول في تبني البيئة التنظيمية التجريبية لتطبيقات التوصيل، ونموذجاً يحتذى به في مجال التنظيم والابتكار لهذا القطاع على المستوى الإقليمي والدولي.

## تعريفات

يقصد بالعبارات والمصطلحات المستخدمة في هذه الوثيقة المعاني المبينة أمامها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

- ١٥-١ المملكة: المملكة العربية السعودية.
- ١٦-١ الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- ١٧-١ خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية: توصيل الطلب للمستفيد عن طريق ربطه مع المندوب عبر المنصة الإلكترونية.
- ١٨-١ البيئة التنظيمية التجريبية "البيئة التجريبية": هي بيئة تمكن تطبيقات التوصيل لممارسة الأعمال وتطويرها من خلال خلق بيئة آمنة ومحفزة للمؤسسات والشركات الناشئة بهدف تحفيزهم على ابتكار خدمات وتقنيات جديدة كما تسهم في تحديد أفضل الممارسات والإجراءات التنظيمية في سوق التوصيل عبر المنصات الإلكترونية.
- ١٩-١ خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية: توصيل الطلب للمستفيد عن طريق ربطه مع المندوب عبر المنصة الإلكترونية.
- ٢٠-١ مقدم الخدمة (التطبيق): مقدّم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية المسجّل لدى الهيئة.
- ٢١-١ التسجيل: هو التسجيل في البيئة التجريبية التنظيمية لدى الهيئة لتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية.
- ٢٢-١ المنصة الإلكترونية: الموقع أو التطبيق الإلكتروني الذي يقوم من خلاله مقدم الخدمة بعرض وتقديم خدماته للمستفيد.
- ٢٣-١ منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل (توصيل): هي منصة إلكترونية تابعة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات ومعنية بمراقبة وتنظيم نشاط تقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية واعتماد العاملين في النشاط.
- ٢٤-١ المتجر: منافذ بيع السلع وتقديم الخدمات (على سبيل المثال لا للحصر: متاجر بيع المواد الغذائية، والمطاعم، والمتاجر الإلكترونية وما في حكمها).
- ٢٥-١ المستفيد: من يقوم باستخدام المنصة الإلكترونية للاستفادة من طلب خدمات التوصيل.
- ٢٦-١ المندوب: من يقوم بإيصال الطلب للمستفيد.
- ٢٧-١ مبدأ الاقتصاد التشاركي: مشاركة الأفراد أو المؤسسات لبعضهم البعض في إنتاج أو توزيع أو استهلاك مواردهم سواء سلعية أو خدمية، وتسمى المنصة الإلكترونية التي تقوم على هذا المبدأ "منصة إلكترونية تشاركية"، ويقصد بها أي تطبيق أو موقع إلكتروني يعمل كوسيط لتسهيل وصول الخدمات للمستفيد من خلال تشارك الأصول المادية والبشرية مع الأفراد أو المؤسسات.

## نطاق عمل البيئة التنظيمية التجريبية

١-٢ التطبيقات التي تقدم نماذج عمل مبتكرة في تقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية خارج نطاق الخدمات المرخص لها في وثيقة "تنظيمات تقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية".

### أهداف البيئة التنظيمية التجريبية

تهدف البيئة التجريبية إلى تقديم عدد من المنافع بشكل مباشر أو غير مباشر لكل من: المستفيدين من الخدمة، ومقدمي الخدمة، والهيئة حسب الآتي:

المستفيدون	مقدمو الخدمة	الهيئة
حماية المستفيدين: تمكن المستفيدين من الحصول على الخدمات في بيئة تضمن حقوقهم.	دعم الابتكار: تمكن مقدمي الخدمة من خلق نماذج عمل جديدة ومرنة.	تحفيز الاستثمار: تمكن الهيئة من تطوير البيئة الاستثمارية لهذا القطاع الناشئ، وتسهيل ممارسات الأعمال التجارية في تقديم خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية.
تنوع الخدمات:	جودة الخدمات: تمكن مقدمي الخدمة من تحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع الكفاءة التشغيلية والتنظيمية، وزيادة القدرة التنافسية.	مرونة التنظيمات: تمكن الهيئة من تجربة الممارسات التنظيمية قبل اعتمادها بشكل رسمي.
تمكن المستفيدين من الحصول على أفضل الخدمات بأفضل الأسعار وبموثوقية عالية.	سهولة الإجراءات: تمكن مقدمي الخدمة من الحصول على إجراءات ميسرة من خلال توحيد جهود الجهات ذات العلاقة في منصة واحدة يسهل الوصول إليها.	تعزيز الدور التنظيمي والرقابي: تمكن الهيئة من تفعيل دورها في الاختصاصات التنظيمية والرقابية لضبط سوق التوصيل عبر المنصات الإلكترونية وحماية المنافسة فيه، ودراسة أحدث نماذج الأعمال المبتكرة، وتحديد التوجهات المستقبلية له.

## مراحل البيئة التنظيمية التجريبية

تتضمن البيئة التجريبية ثلاث مراحل أساسية هي: التسجيل، والاختبار، والمراقبة؛ وسيتم توضيحها على النحو التالي:

التسجيل	الاختبار والتقييم	المراقبة
<p>✓ تسجيل مقدمي الطلبات من خلال البوابة الإلكترونية للبيئة التنظيمية التجريبية.</p> <p>✓ يتم دراسة نموذج العمل المبتكر من قبل المختصين في الهيئة. وتحديد ملاءمة تسجيل النموذج من عدمه.</p>	<p>✓ تخضع النماذج المقبولة لمرحلة الاختبار والتي يتم فيها اختبار مدى التزام وفعالية نموذج العمل المبتكر بالعناصر التنظيمية. ومدى إمكانية تقديم خدمات نوعية/مبتكرة تسهم في الارتقاء بجودة الخدمات.</p>	<p>✓ متابعة التطبيق والتحقق من مدى التزامه بالتنظيمات والقرارات الصادرة من الهيئة بشأن تقديم الخدمة.</p>

### ٩-٥ أحكام عامة:

- ١-٥-١ كي يعد مقدم الطلب مؤهلاً للدخول إلى البيئة التنظيمية التجريبية، يجب عليه التقدم للهيئة بطلب التسجيل واستيفاء جميع المتطلبات الموضحة في الملحق (أ) من خلال البوابة الإلكترونية للبيئة التنظيمية التجريبية للخدمة؛
- ٢-١-٥ يلتزم التطبيق بتزويد الهيئة بالمعلومات المطلوبة ضمن متطلبات الربط التقني، ويكون مسؤولاً أمام الهيئة عن أي إخفاق يترتب على ذلك.
- ٣-١-٥ بناء على المعلومات المقدمة في الفقرة (٢-١-٥) من قبل التطبيق، سوف يتم تحديد مستوى مقدم الخدمة المناسب في البيئة التنظيمية التجريبية حسب فئات المتقدمين الموضحة في القسم (٤).
- ٤-١-٥ ستقوم الهيئة باستبعاد التطبيقات المشار إليهم أدناه من البيئة التنظيمية التجريبية واتخاذ ما تراه مناسباً حيالهم ويشمل ذلك - دون حصر - إنذار مقدم الخدمة، أو تعليق التسجيل أو إلغائه، أو طلب إيقاف الحجب للمنصة الإلكترونية لمقدم الخدمة؛ وهم:
- التطبيقات التي تتجاوز فترة بقائها في المستوى التأهيلي المسموح بها، ويجوز للهيئة تحديد مدة فترة بقاء التطبيق في المستوى التأهيلي وفق ما تراه مناسباً.

- التطبيقات التي لا تقوم بتقديم الخدمة للمستخدمين في غضون (٩٠) يوماً من تاريخ التسجيل في البيئة التنظيمية التجريبية أو من تاريخ تنفيذ آخر طلب.
- التطبيقات التي لا تلتزم بتزويد الهيئة بالمعلومات المطلوبة في الفقرة (٢-١-٥).

- ٥-١-٥ ستقوم الهيئة بعقد اختبارات وفق مواعيد محددة لمقدمي الخدمة المتأهلين إلى "مرحلة الاختبار".
- ٦-١-٥ يتم اختبار مقدمي الخدمة - المتأهلين إلى "مرحلة الاختبار" - وفق ثلاث محاور رئيسية هي: مشروعية الأعمال، وضمان الجودة، وحماية المستخدمين.
- ٧-١-٥ عند اجتياز التطبيقات لمرحلة الاختبار بنجاح، فسيتم إشعارهم باجتيازهم للبيئة التنظيمية التجريبية، ونشر ذلك عبر موقع الهيئة الإلكتروني.
- ٨-١-٥ يجوز للهيئة استبعاد التطبيق من البيئة التنظيمية التجريبية واتخاذ ما تراه مناسباً حياله في حال عدم اجتيازه لمرحلة الاختبار عدة مرات، ويجوز للهيئة تحديد عدد محاولات الاجتياز وفق ما تراه مناسباً.
- ٩-١-٥ ستقوم الهيئة في هذه المرحلة باستكمال دورها التنظيمي والرقابي لضمان استمرارية الالتزام بتنظيمات تقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية. ويجوز للهيئة وفق تقديرها المطلق إلغاء اجتياز التطبيقات للبيئة التجريبية في حال عدم الالتزام بالتنظيمات أو القرارات الخاصة بتقديم الخدمة أو اتخاذ أي إجراءات أخرى مناسبة وفق المادة السادسة (الالتزام) من وثيقة "تنظيمات تقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية".
- ١٠-١-٥ يجوز للهيئة وفق اختصاصاتها التنظيمية والرقابية على قطاع البريد تحديد التوجهات التنظيمية المستقبلية لسوق التوصيل عبر المنصات الإلكترونية والتي منها على سبيل المثال لا الحصر: إصدار التراخيص اللازمة وفقاً للشروط والأنظمة المتعلقة بذلك.

## ملحق (أ): متطلبات التسجيل لتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية

يجب أن يحقق التطبيق متطلبات التسجيل الأساسية وهي:

- ١- أن يتم تقديم الطلب من قبل ممثل المنشأة-المفوض النظامي لها، من خلال البوابة الإلكترونية للبيئة التنظيمية التجريبية لتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية، على موقع الهيئة الإلكتروني (www.citc.gov.sa)؛
- ٢- أن يكون السجل التجاري ساري الصلاحية ومتضمناً نشاط " تقديم خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية". (رمز النشاط ٥٣٢٠١٣)
- ٣- أن يكون لدى التطبيق علامة تجارية مسجلة ومعتمدة لدى الهيئة السعودية للملكية الفكرية.
- ٤- تقديم مستند يوضح فيه تفاصيل نموذج العمل المبتكر وآلية عمله ونطاقه.
- ٥- توفير آلية لمعالجة شكاوى العملاء، وإمكانية التتبع والتواصل مع المندوب. وتوفير وسائل الدفع الإلكتروني.
- ٦- أن يكون التطبيق قائماً على مبدأ الاقتصاد التشاركي.
- ٧- استضافة المنصة الإلكترونية في مراكز بيانات داخل المملكة.
- ٨- تعبئة نموذج التسجيل الإلكتروني من خلال البوابة الإلكترونية للبيئة التنظيمية التجريبية لتقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية،
- ٩- إتمام عملية الربط التقني للمنصة الإلكترونية للتطبيق مع منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل (توصيل) وفق الاشتراطات الفنية الخاصة بذلك



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications & Information  
Technology Commission

