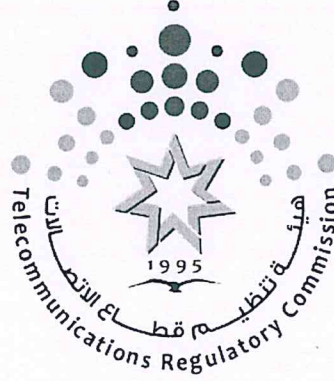


المملكة الأردنية الهاشمية

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



إخطار طلب ملاحظات لغايات إصدار تعليمات

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٣/٠٧/٠٦

المدة المحددة لتقديم الملاحظات: ٣٠ يوم عمل من تاريخ نشر الإخطار

الموضوع: تعديل تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة

أسباب اقتراح التعليمات

في إطار مراجعة الهيئة المستمرة للتعليمات الصادرة عنها، وبهدف بلوغ الغايات المنشودة من التنظيم، فقد تم مراجعة تعليمات تنظيم رسائل الجملة الصادرة بتاريخ ٢٠٢١/٥/٣١ بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم (٢٠٢١/٦-٧) بالنظر للأسباب الواردة أدناه، حيث تمّ اعتماد مسودة معدلة لتعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة بموجب قرار مجلس مفوضيها رقم (٢٠٢٣/٦-١٣) تاريخ (٢٠٢٣/٦/٢٠) ونشرها للاستشارة العامة.

## الأسباب الداعية لمراجعة وتعديل التعليمات:

- مواءمة تعريف رسائل الجملة مع التطورات التنظيمية التي تطرأ على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عالمياً.
- الحاجة الملحة لترخيص تقديم خدمات إرسال رسائل الجملة ومنح مقدميها التراخيص اللازمة وفقاً للممارسات الفضلى.
- تقديم خدمة إرسال رسائل الجملة ضمن إطار تنظيمي واضح وخاصة ما يتعلق بالرسائل التحذيرية والتوعوية، والأمور المتعلقة بسلاسة تمرير الرسائل.

وتتوقع الهيئة أن يفرضي تعديل التعليمات إلى تنظيم الخدمة بشكل أمثل وفق أفضل الممارسات العالمية مما سينعكس على سوية التنظيم بما يؤمل معه معالجة/ تقليل الشكاوى المتعلقة بتقديم الخدمة المذكورة.

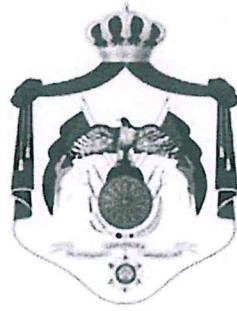
## تقديم الملاحظات:

بناءً على ما سبق ترحو الهيئة من جميع الجهات المهتمة تقديم أية ملاحظات أو اقتراحات أو توصيات بشكل خطي وإرسال تلك الملاحظات إلى الهيئة خلال ساعات الدوام الرسمي بصورة مطبوعة ومشفوعة بكتاب تغطية موجه باسم عطوفة الرئيس التنفيذي، على أن تحمل جميع الردود توقيع الجهة التي تقدمها.

علما بان آخر موعد لتقديم الردود والملاحظات هو بتاريخ (٢٠٢٣/٠٨/١٦).

،،،،، انتهى،،،،،

المملكة الأردنية الهاشمية  
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة

صادرة بمقتضى أحكام المادة (٦/أ) والمادة (٦/د) والمادة (٥٨) من قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته

صدرت بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم ( ) تاريخ ( )

وتم تعديلها بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم ( ) تاريخ ( )

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones, some with numbers like ٢٢ and ١٥.

- المادة ١ التسمية ..... - ٢ -
- المادة ٢ التعريف ..... - ٢ -
- المادة ٣ نطاق التطبيق ..... - ٣ -
- المادة ٤ الأحكام التنظيمية الخاصة بالمشغل ..... - ٣ -
- المادة ٥ الأحكام التنظيمية الخاصة بمصدر رسائل الجملة ..... - ٤ -
- المادة ٦ آليات التحقق الفنية ..... - ٥ -
- المادة ٧ الأحكام العامة ..... - ٥ -
- المادة ٨ متطلبات أمن أنظمة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنصات الالكترونية ..... - ٦ -

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.

المادة ١ التسمية

تسمى هذه التعليمات "تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة" ويعمل بها من تاريخ إقرارها وفقاً لقرار المجلس.

المادة ٢ التعاريف

يكون للكلمات و/أو العبارات الواردة في هذه التعليمات حيثما وردت المعاني المخصصة لها ادناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك.

قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته	القانون
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات	الهيئة
مجلس مفوضي الهيئة	المجلس
المرخص له لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة العامة وفقاً لأحكام القانون	المشغل
المرخص له لتقديم خدمة إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة	مُصدّر رسائل الجملة
الشخص الذي حصل على رخصة وفقاً لأحكام القانون	المرخص له
الشخص الذي ينتفع من خدمة الاتصالات العامة باستخدام عمليات الاتصال	المستفيد
أي شخص متعاقد مع مصدر رسائل الجملة	المُرسل
الرسائل النصية القصيرة <b>SMS</b> أو الرسائل متعددة الوسائط <b>MMS</b> أو رسائل الفلاش <b>FLASH SMS</b> ، وما هو في حكمها، والتي ترسل إلى المستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم	رسائل الجملة
رسائل الجملة المعنونة بالرمز <b>(ALR)</b> التي ترسلها جهات حكومية ذات الاختصاص إلى جميع فئات المستفيدين أو إلى فئة معينة منهم بهدف تحذير المستفيدين	الرسائل التحذيرية
رسائل الجملة المعنونة بالرمز <b>(AWR)</b> التي ترسلها جهات حكومية ذات الاختصاص ذات اختصاص بهدف رفع وعي المستفيدين	الرسائل التوعوية

Handwritten signature and initials in blue ink.



رسائل الجملة المعنونة بالرمز (SRV) التي ترسل الى المستفيد لتزويده بمعلومات متعلقة بخدمة متعاقد عليها	الرسائل الخدمية
رسائل الجملة المعنونة بالرمز (ADV) ذات المحتوى الدعائي أو الترويجي	الرسائل الدعائية
الاسم التعريفي المتفرد المستخدم للدلالة على المرسل (Sender ID) والمدرج مباشرة بعد الرمز المعنون في نص رسائل الجملة	اسم المرسل
الإجراءات والفحوصات التي تقوم بها فرق الهيئة للتحقق من إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة	آليات التحقق الفنية
الحلول الإلكترونية التي تتيح الاستخدام والتفاعل مع أنظمة المرخص لهم لإدارة عمليات إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة	المنصة/ المنصات الإلكترونية

### المادة ٣ نطاق التطبيق

تطبق أحكام هذه التعليمات على المشغل وعلى مصدر رسائل الجملة، بحيث لا يجوز تقديم خدمة إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة إلا بعد الحصول على التراخيص والموافقات اللازمة من الهيئة.

### المادة ٤ الأحكام التنظيمية الخاصة بالمشغل

يلتزم المشغل بما يلي:

١. إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة بتوافق بين الرمز المعنون واسم المرسل والمحتوى.
٢. الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة على أي عقود و/أو اتفاقيات بين المشغل ومصدر رسائل الجملة.
٣. الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة على التعاقد مع أي مصدر رسائل جملة دولي.
٤. عدم إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة من خارج المملكة الا من خلال مصدر رسائل الجملة الدولي المتعاقد معه من قبل المشغل ذاته.
٥. توفير خيارات وآليات مجانية لتمكين المستفيد بشكل مباشر من وقف استلام الرسائل الدعائية كلياً أو جزئياً و/أو تفعيلها.

Handwritten signature and stamp in blue ink.

٦. إخطار المستفيد من خلال رسالة نصية في حال تفعيل خدمة استلام الرسائل الخدمية.
٧. إخطار المستفيد بإيقاف خدمة تلقي الرسائل الدعائية أو بإعادة تفعيلها من خلال رسالة نصية.
٨. عدم إرسال و/أو تمرير أي رسائل تحذيرية و/ أو رسائل توعوية إلا من خلال الجهات الحكومية ذات الاختصاص.
٩. يتحمل المشغل مسؤولية سوء استخدام المنصات الإلكترونية الخاصة به.
١٠. تزويد الهيئة بالمؤشرات الخاصة بأعداد الشكاوى المرتبطة بإرسال رسائل الجملة وبتقارير فنية وإحصائية بشكل سنوي وعند طلبها.
١١. توفير سجلات لجميع فئات رسائل الجملة المرسله، والاحتفاظ ببيانات محتوى رسائل الجملة بما يتوافق مع تعليمات تنظيم الاحتفاظ بسجلات الاتصالات السارية.
١٢. تطبيق متطلبات أمن أنظمة البيانات والمعلومات على المنصات الإلكترونية الخاصة برسائل الجملة والواردة في المادة ٨ من هذه التعليمات.

#### المادة ٥ الأحكام التنظيمية الخاصة بمصدر رسائل الجملة

يلتزم مصدر رسائل الجملة بما يلي:

١. تقديم خدمة رسائل الجملة من خلال عقود الاشتراك الموافق عليها مسبقاً من قبل الهيئة.
٢. إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة بتوافق بين الرمز المعنون واسم المرسل والمحتوى.
٣. الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة على أي عقود و/أو اتفاقيات مع أي مصدر رسائل جملة آخر (محلي أو دولي).
٤. عدم إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة من خارج المملكة الا من خلال مصدر رسائل الجملة الدولي المتعاقد معه.
٥. عدم إرسال و/أو تمرير أي رسائل تحذيرية و/ أو رسائل توعوية إلا للجهات الحكومية ذات الاختصاص.
٦. يتحمل مصدر رسائل الجملة مسؤولية سوء استخدام المنصات الإلكترونية الخاصة به.

٧. توفير سجلات لجميع فئات رسائل الجملة المرسلة، والاحتفاظ ببيانات محتوى رسائل الجملة بما يتوافق مع تعليمات تنظيم الاحتفاظ بسجلات الاتصالات.
٨. تزويد الهيئة بشكل سنوي وعند الطلب بقائمة محدثة بأسماء المرسلين والتقارير الفنية.
٩. تطبيق متطلبات أمن أنظمة البيانات والمعلومات على المنصات الالكترونية الخاصة برسائل الجملة والواردة في المادة ٨ من هذه التعليمات.

#### المادة ٦ آليات التحقق الفنية

تقوم الهيئة كلما دعت الحاجة بتطبيق آليات التحقق الفنية اللازمة لغايات التحقق من إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة بين المرخص لهم وضمان إنفاذ بنود هذه التعليمات ورصد أي مخالفات إن وجدت، وبالطريقة التي تراها الهيئة مناسبة.

#### المادة ٧ الأحكام العامة

١. على كل مشغل ومصدر رسائل جملة اتخاذ كافة الحلول الفنية والتدابير اللازمة لتطوير وحماية أنظمتها الالكترونية عند الحاجة بالطرق التي تكفل تنفيذ هذه التعليمات وبالتنسيق مع الهيئة.
٢. يلتزم كل من المشغل ومصدر رسائل الجملة بعدم إرسال و/أو تمرير الرسائل الدعائية خلال الفترة من الساعة التاسعة مساء وحتى الساعة التاسعة صباحاً طيلة أيام الأسبوع.
٣. يلتزم كل من المشغل ومصدر رسائل الجملة بعدم تأخير أو إعاقة إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة.
٤. يلتزم المشغل ومصدر رسائل الجملة بأي تشريعات نافذة تتعلق بحماية البيانات الشخصية للمستفيد وإيجاد الوسائل والطرق المثلى للحفاظ على سرية هذه البيانات وعدم إفشائها.
٥. على جميع المشغلين ومصدري رسائل الجملة الحاصلين على موافقات قبل صدور هذه التعليمات لتقديم خدمات رسائل الجملة تصويب أوضاعهم بما ينسجم مع أحكام هذه التعليمات خلال مدة لا تتجاوز ٤٥ يوم عمل من تاريخ نفاذها.
٦. يلتزم مصدر رسائل الجملة بتعديل كافة العقود القائمة فيما بينه وبين المشغل بما يتفق مع بنود هذه التعليمات وذلك خلال مدة أقصاها (٤٥) يوم عمل من تاريخ نفاذها، وإبلاغ الهيئة خطياً في حال وجود عقود قائمة سارية المفعول يترتب عليها التزامات تجاه المشغل.

جيم  
٥  
٤



٧. في حال مخالفة أي من المشغل و/ أو مصدر رسائل الجملة لأحكام هذه التعليمات، تطبق العقوبات المنصوص عليها في القانون واتفاقية الترخيص.

٨. يلتزم كل من المشغل ومصدر رسائل الجملة بأن تكون جميع الخوادم الخاصة برسائل الجملة داخل المملكة.

٩. بيت المجلس في أي حالة لم ترد في هذه التعليمات.

#### المادة ٨ متطلبات أمن أنظمة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنصات الإلكترونية

يلتزم المرخص له بتطبيق جميع الوسائل لتحقيق المتطلبات والبنود الواردة في الجدول ادناه لغايات حماية جميع الأنظمة والبيانات والأدوات المستخدمة لإرسال رسائل الجملة بما في ذلك أجهزة الحاسوب وشبكات المعلومات والبيانات ووسائل التخزين والمنصات الإلكترونية:

البند	الوصف	المتطلبات
١	البرمجيات Software	• استخدام رخص برمجيات أصلية (Genuine License) للبرامج باختلاف أنواعها، واستخدام رخص أصلية لنظام التشغيل، مع ضمان التحديث المستمر للترقيات/التحديثات الخاصة بها وخاصة الأداة والأمنية، والتوقف عن استخدام أية أنظمة تشغيل توقفت الشركة الأم عن تقديم خدمات الدعم الفني لها ورفعها إلى إصدار أعلى.
٢	أجهزة الحاسوب والخوادم	• تنصيب برامج الحماية من الفيروسات والبرامج الخبيثة المعروفة ذات الفعالية والكفاءة العالية (Anti-Virus, end point security) مع ضمان تحديثها بشكل آلي
٣	الشبكة الداخلية (LAN)	• توفير وتشغيل أجهزة الحماية الأمنية مثل الجدران النارية الحديثة Next Generation Firewalls أو الـ UTM، وضمن تحديث أنظمة تشغيلها، وتحديث نظام التشغيل لأجهزة الشبكة الداخلية كلما ظهرت ثغرة يمكن استغلالها وأعلنت عنها الشركة الأم المصنعة لهذا النظام.

Handwritten signature and initials in blue ink.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• منع الدخول/آلية الوصول إلى أنظمة قواعد البيانات مباشرةً وحماية هذه الأنظمة من خلال جهاز Firewall وبشكل يسمح فقط لأجهزة محددة فقط من الوصول إليها، بالإضافة إلى إتاحة الدخول للمستخدمين عن طريق الإنترنت من خلال منصات محددة، وعلى أن يتم حماية هذه المنصات من خلال ( Web Access Firewall) لتقليل تعرضها للهجمات السيبرانية.</li> <li>• توفير سجلات الدخول على المنصات لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات (platform logs).</li> </ul>		
<p>أ. تفعيل المصادقة الثنائية عند الدخول إلى الأنظمة ( Two factor Authentication) واستخدام أكثر من طريقة واحدة للتحقق من هوية مستخدم تلك المنصات وخاصة للمستخدمين اللذين سوف يحصلون على صلاحيات لإرسال الرسائل التحذيرية.</p> <p>ب. استخدام الأنظمة التي تتطلب من المستخدمين استخدام عبارات المرور (passphrase).</p> <p>ج. عمل تحديث مستمر ونسخ إضافية للبيانات.</p> <p>د. ضرورة إجراء تقييم تعرض الأنظمة للمخاطر والثغرات بشكل مستمر (Vulnerability Assessment) سنويا وعند طلبها.</p>	سياسات الأمان العامة	٤
<p>أ. تحديد كافة الأصول للشركة (المعلومات والأصول البرمجية والأصول المادية وخدمات المعلومات وقواعد البيانات والأفراد) وإنشاء سجل خاص بها وتحديثها.</p> <p>ب. تحديد مستوى الحماية لكل أصل من أنظمة المعلومات ومنح أو سحب الصلاحيات للأفراد حسب الحاجة.</p> <p>ج. تحديد وتوثيق وتطبيق الاستخدام الأمثل للمعلومات وللأصول ومرافق المعلومات.</p> <p>د. وضع ضوابط لاستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني والهواتف داخل الشركة.</p>	الأصول	٥

Handwritten signature and stamp in blue ink, including the text "N.S." and a date "٢٠١٤".

- أ. إلزام المستخدم بتغيير عبارات المرور بشكل دوري.
- ب. تقييد إتاحة الدخول الى المنصات الإلكترونية لأفراد محددين فقط.
- ج. تحديث البرمجيات بشكل مستمر.
- د. توفير وسائل تنقية الرسائل (Message Filtering) من خلال كلمات محددة بحيث يقوم النظام بإيقاف الرسائل غير المرغوبة بطريقة آلية ضمن ضوابط معرفة ومحددة.
- هـ. تأمين المنصات من خلال وضع التدابير اللازمة لتفادي المخاطر والحيلولة دون حدوث الاختراقات الأمنية الشائعة حسب الأمثلة الواردة أدناه على سبيل المثال وليس الحصر:
- الدخول غير المصرح (Broken Access Control)
  - فشل أنظمة التشفير (Cryptographic Failures)
  - اختراقات أنظمة قواعد البيانات (SQL Injection)
  - تفادي نقاط الضعف عند تصميم المنصات ( Insecure Design Security)
  - تفادي أخطاء إعدادات أمن البيانات (Misconfiguration)
  - استخدام أدوات غير محدثة وضعيفة البنية (Vulnerable and Outdated Components)
  - فشل أنظمة المصادقة وتحديد الهوية ( Identification and Authentication Failures)
  - فشل البرامج الثانوية وسلامة البيانات ( Software and Data Integrity Failures)
  - تزوير الطلب من جهة الخادم ( Server-Side Request Forgery)
- ضرورة إجراء فحص سنوي وفقاً لمعيار OWASP Web لهذه المنصات

Handwritten signature and date: 20/11/2020