

السادة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المحترمين

عطوفة الرئيس التنفيذي المحترم

تحية طيبة وبعد،

الرجاء الاطلاع على ردودنا واستفساراتنا على المسودة المعدلة لتعليمات تنظيم ارسال رسائل الجمله الصادرة بتاريخ:

2023 / 7 / 6

المادة 2

عنوان رسائل الجمله حسب جهة الارسال وتمييزها بأحرف لتخصيصها أمر غير محبذ وغير عملي، حيث ان معظم عناوين الرسائل تعاني من قصر الاحرف المتاحة وهي 11 حرف، ومع وجود مثل هذا التخصيص لكل نوع (ALR, AWR, SRV, ADV) سيختصر المساحة المتاحة لعنوان المرسل، حيث سينعكس ذلك على عدم وضوحه وتمييزه، لذا نرى انه سيأثر سلبا على الخدمة وليس ايجاباً.

المادة 5

النقطة 3: ماهي الحاجة للحصول على موافقة الهيئة على كل عقد او اتفاقيات مبرمة مع أي مصدر رسائل أخرى بما انه تم الموافقة على نماذج عقود الاشتراك من الهيئة؟ حيث ان هذا المتطلب سيعيق آلية العمل ويأخرها.

النقطة 4: التعليمات غير واضحة، من هو او من هم مصدري الرسائل الجمله الدوليين، وما حاجة التعاقد معهم لتزويد الخدمات للسوق المحلي؟ حيث ان نفس مصدر الرسائل المحلي قد يتعاقد مع جهة داخلية او دولية لتزويد الرسائل قد تكون من مزودي الخدمات او مع الشركات بشكل مباشر؟

المادة 7

النقطة 8: بعض الجهات الغير حكومية تطلب وجود الخدمة على خوادم سحابة عالية التواجد مع خاصية وجود (DR Site) بموقع جغرافي خارجي، حصر الخدمة بشكل عام على بيئة داخل المملكة غير عملي ويضر بمصلحة العمل، مع إمكانية تطبيق ذلك للجهات التي تكون من متطلباتها وجود الخوادم داخل المملكة على سبيل المثال الخدمات الحكومية.



المادة 8

النقطة 3: توفير سجلات الدخول لمدة ثلاث سنوات ستطلب تخزين كبير لهذه المعطيات، لذا نرجو تخفيضها لمدة سنة واحدة فقط

النقطة 5- د المنصات الالكترونية: حيث ان الكلمات المحددة قد تختلف من جهة الى أخرى، نرى انه من الضروري ان يتم ارسال او مشاركة الكلمات الغير مرغوب بها من قبل الهيئة لتعميمها بشكل أفضل.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

المدير العام

المهندس عيسى فاخوري



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 تم 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 يفضي 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 المهمة 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،،،،،

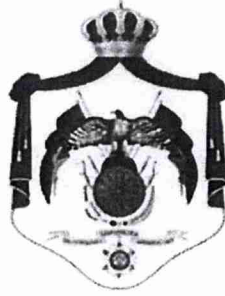
Small, illegible text block at the top left corner.

Small, illegible text block below the first one.



Small, illegible text block below the logo.

المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة

صادرة بمقتضى أحكام المادة (أ/٦) والمادة (د/٦) 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)

- المادة ١ التسمية - ٢ -
- المادة ٢ التعاريف - 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 الإلكترونية - ٦ -

Handwritten signatures and initials, including a large signature and the number 25.

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.

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

Handwritten signature and initials in Arabic script.

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

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.

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 المرسلة، 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.

Handwritten signature and initials in Arabic script.

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. يبيت 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 الأدائية 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، وضمان 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, including "NS" and "X".

<ul style="list-style-type: none"> • 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. • توفير سجلات الدخول على المنصات لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات (platform logs). 		
<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 الذين 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 الانترنت والبريد الإلكتروني والهواتف داخل الشركة.</p>	الأصول	٥

Handwritten signature and date: ٢٠١٥

<p>أ. إلزام المستخدم بتغيير عبارات المرور بشكل دوري.</p> <p>ب. تقييد إتاحة الدخول الى المنصات الالكترونية لأفراد محددين فقط.</p> <p>ج. تحديث البرمجيات بشكل مستمر.</p> <p>د. توفير وسائل تنقية الرسائل (Message Filtering) من خلال كلمات محددة بحيث يقوم النظام بإيقاف الرسائل غير المرغوبة بطريقة آلية ضمن ضوابط معرفة ومحددة.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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) -تفادي أخطاء إعدادات أمن البيانات (Security Misconfiguration) -استخدام أدوات أمان 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) <p>ضرورة إجراء فحص سنوي وفقاً لمعيار OWASP Web لهذه المنصات</p>	<p>المنصات الالكترونية</p> <p>٥</p>
---	-------------------------------------

Handwritten signature and date: 20/2/2024

