

المملكة الأردنية الهاشمية



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

تعليمات مراقبة أعمال جهات التوثيق الإلكتروني  
صادرة بمقتضى أحكام المادة (١٥) والمادة (١٣) من نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق  
الإلكتروني رقم (١١) لسنة (٢٠١٤) وتعديلاته

## المادة (١):

تسمى هذه التعليمات (تعليمات مراقبة أعمال جهات التوثيق الإلكتروني) ويعمل بها من تاريخ نشرها.

## المادة (٢): التعاريف

مع مراعاة ما ورد في المادة (٢) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (١٥) لسنة ٢٠١٥ وما ورد في المادة (٢) من نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني رقم (١١) لسنة ٢٠١٤ وتعديلاته، ويكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على غير ذلك:

### القانون:

قانون المعاملات الإلكترونية .

### النظام:

نظام ترخيص وإعتماد جهات التوثيق الإلكتروني وتعديلاته.

### الهيئة :

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

### المجلس:

مجلس مفوضي الهيئة.

### الرخصة:

الإذن الصادر عن الهيئة للسماح لأي جهة بإصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وتقديم أي خدمات متعلقة بهذه الشهادات، وفقاً لأحكام القانون والنظام والتعليمات الصادرة بموجبه.

### الاعتماد:

الإذن الصادر عن الهيئة للسماح لأي جهة تمارس أعمال التوثيق في دولة أخرى بإصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وتقديم أي خدمات متعلقة بهذه الشهادات داخل المملكة، وفقاً لأحكام القانون والنظام والتعليمات الصادرة بموجبه.

### جهة التوثيق

الجهة المرخصة أو المعتمدة من الهيئة أو المخولة قانوناً بإصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وتقديم أي خدمات متعلقة بهذه الشهادات وفقاً لأحكام القانون والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبه.

### الإلكتروني:

الوسيط الإلكتروني: البرنامج الذي يستعمل لتنفيذ إجراء أو الاستجابة لإجراء بشكل تلقائي بقصد إنشاء رسالة معلومات أو إرسالها أو تسلمها.

### شهادة التوثيق

الشهادة الصادرة عن جهة التوثيق الإلكتروني لإثبات نسبة توقيع إلكتروني إلى شخص معين استناداً إلى إجراءات توثيق معتمدة.

### الإلكتروني:

منظومة التوثيق الإلكتروني:	مجموعة عناصر مترابطة ومتكاملة تحتوي على الوسائط الإلكترونية التي يتم بواسطتها إصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وإدارتها.
مدونة الممارسات:	قائمة بالعمليات والإجراءات الفنية والتنظيمية العامة المقدمة من جهة التوثيق الإلكتروني عند طلبها الترخيص أو الاعتماد للالتزام بها لإصدار شهادات التوثيق وإدارتها والتي توافق عليها الهيئة.
المشترك:	الشخص الذي تم إصدار شهادة التوثيق الإلكتروني له من قبل جهة التوثيق الإلكتروني.
المتعامل:	الشخص الذي يستند إلى صحة شهادة التوثيق الإلكتروني و/أو أي توقيع الكتروني تم التحقق من صحته باستخدام تلك الشهادات.
المرخص:	جهة التوثيق الإلكتروني الحاصلة على الرخصة.
المعتمد:	جهة التوثيق الإلكتروني الحاصلة على الاعتماد.

### المادة (٣): نطاق التطبيق

تطبق هذه التعليمات على كل من جهات التوثيق الإلكتروني المرخصة والمعتمدة.

### المادة (٤): التزامات جهة التوثيق الإلكتروني المرخصة أو المعتمدة

- أ. تلتزم جهة التوثيق الإلكتروني تجاه الهيئة بما يلي:
  ١. التقيّد بمدونة ممارساتها ومنظومة التوثيق الإلكتروني ومعايير وشروط منح الرخصة أو الاعتماد وأي تعليمات أو قرارات صادرة عن الهيئة.
  ٢. إنشاء وتشغيل وإدارة منظومة التوثيق الإلكتروني وصيانة أجهزتها وأنظمتها وممارسة أعمالها طبقاً للمعايير الدولية المتعارف عليها والتوصيات والمعايير القياسية التي يحددها المجلس وأي تعليمات أخرى يصدرها المجلس في هذا الشأن.
  ٣. إعلام الهيئة حال حدوث مشاكل أمنية تخص شهادات التوثيق الإلكتروني أو إدارتها أو أي من الخدمات المتعلقة بها فوراً.
  ٤. الحصول على موافقة الهيئة للتوقف عن تقديم أي من خدماتها على أن يتم تزويد الهيئة بأسباب ذلك التوقف والمدة المتوقعة لإعادة التشغيل.
  ٥. يتوجب على جهة التوثيق الإلكتروني تقديم التسهيلات اللازمة لموظفي الهيئة للقيام بمهامهم بأي وقت.

ب. تلتزم جهة التوثيق الإلكتروني تجاه المتعاملين بشهادات التوثيق الإلكتروني الصادرة عنها بما يلي:

١. الحصول على موافقة الهيئة المسبقة على عقود ونماذج طلب الخدمات أو الغائها واعتبار الموافقة شرطاً لسريانها.
٢. إدراج الشروط والالتزامات التعاقدية مع المشترك بشكل واضح في عقد الخدمة وكذلك أية قيود مفروضة على استخدام الخدمة.
٣. الإعلان عن إجراءات الشكاوى والية معالجتها بطريقة واضحة.
٤. توفير آلية تسمح بالاطلاع بشكل مستمر وفوري على شهادات التوثيق الإلكتروني الصادرة عنه وحالة كل منها متضمنة صلاحيتها.
٥. تقديم الخدمات التي يتطلب توفرها بشكل مستمر ٢٤ ساعة يوميا ٧ ايام أسبوعيا على مدار العام كقائمة الشهادات الموقوفة أو الملغاة.
٦. إعلام المشتركين وطالبي الخدمة الجدد بالانقطاع أو التوقف عن الخدمة ومدتها.

ج. تلتزم جهة التوثيق الإلكتروني بخصوص السجلات والتقارير الدورية بما يلي:

١. الاحتفاظ بكافة السجلات التجارية والمالية والمحاسبية.
٢. تنظيم سجلات فنية خاصة تتناول الاليات والعمليات الخاصة بإصدار وإدارة شهادات التوثيق الإلكتروني الصادرة عنها.
٣. تقدم تقارير دورية كل ثلاثة أشهر للهيئة على النحو الذي تحدده الهيئة في بداية كل سنة على أن تتضمن:
  - تقرير بالاليات للعمليات التي تمت منذ تاريخ إجراء التدقيق الفني السنوي السابق.
  - قاعدة بيانات المشتركين.
  - تقديم تقرير بالنشاطات المقدمة من قبلها بحيث تتضمن ما يشير الى أعداد الشهادات الصادرة والملغاة والموقوفة.
  - عدد الشكاوى المستلمة وطبيعتها وما تم بخصوصها.
  - أية تقارير أو وثائق ترى الهيئة ضرورة تقديمها.

المادة (٥):

أ. للهيئة في سبيل الرقابة على أعمال جهات التوثيق الإلكتروني الكشف على الموقع الذي تمارس فيه جهة التوثيق الإلكتروني أعمالها بما في ذلك فحص البيئة التشغيلية لمواصفات

## منظومة التوثيق الالكتروني.

ب. تقرير تدقيق داخلي يتم تقييمه من قبل الهيئة واعتماده عند تقييم أداء التزام جهة التوثيق الالكتروني، بحيث يشمل التدقيق الداخلي الفترة الممتدة من تاريخ تقديم تقرير التدقيق الفني السنوي لتاريخ طلب التقرير من قبل الهيئة.

### المادة (٦): الشكاوى

- أ. يتوجب على جهة التوثيق الالكتروني وضع الية دائمة للتعامل مع الشكاوى بفاعلية وتوفير كافة ما يتعلق بهذه الالية للمتعاملين، على أن يتم أخذ موافقة الهيئة المسبقة عليها.
- ب. يتوجب على جهة التوثيق الالكتروني متابعة أي شكوى تتعلق بأعمالها ومعالجتها خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام من تاريخ استقبال الشكوى.
- ج. يتوجب على جهة التوثيق الالكتروني توفير موظفين مدربين لتلقى استفسارات وشكاوى المتعاملين أو الشكاوى التي ترد إلي الهيئة والاستجابة لها ووضع آلية للحد من تكرار أسباب تلك الشكاوى.
- د. يتوجب على جهة التوثيق الالكتروني انشاء قسم مختص باستلام الشكاوى والنظر بها، على أن لا يمنع النظر بها حق المتعاملين تقديم الشكوى للهيئة للفصل بها و بشأنها حسب الأصول.
- هـ. يتوجب على جهة التوثيق الالكتروني وضع ونشر إجراءات وأسس النظر في الشكاوى المقدمة للهيئة بخصوص شهادات التوثيق الالكتروني بعد الموافقة عليها من قبل المجلس
- و. تتولى الهيئة الفصل في أي شكوى تقدم إليها تتعلق بشهادات التوثيق الالكتروني أو الخدمات المتعلقة بها، وتعتبر القرارات الصادرة عنها ملزمة لجهة التوثيق الالكتروني.

### المادة (٧): أحكام عامة

- أ. للهيئة في سبيل مراقبة أعمال جهات التوثيق الالكتروني الاستعانة بأي شخص أو جهة فنية متخصصة.
- ب. تخضع أي جهة وافق لها مجلس الوزراء على اصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وتقديم الخدمات المتعلقة بذات الإلتزامات والإجراءات المقررة بموجب التعليمات الصادرة عن الهيئة على جهة التوثيق الالكتروني المخولة قانوناً.