تعليمات رقم (١) لسنة ٢٠٢٥- تعليمات إدامة خدمات شبكات الاتصالات العامّة في حالات الطوارئ والأزمات صادرة بمقتضى البند (٢) من الفقرة (أ) من المادة (١٢) من قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته

المادة (١):

تُسّمى هذهِ التعليمات (تعليمات إدامة خدمات شبكات الاتصالات العامّة في حالات الطوارئ والأزمات) ويُعمل بها من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

المادة (٢):

أ- يكون للكلمات التالية حيثما وردت في هذهِ التعليمات المعاني المُخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك: -

القانون	: قانون الاتصالات.
الهيئة	: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.
المجلس	: مجلس مفوضي الهيئة.
الرئيس	: رئيس المجلس.
القطاع	: قطاع الاتصالات.
اللجنة	: اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ والأزمات المُشكلة بمقتضى هذه التعليمات.
الطوارئ	: الأحداث أو الظروف التي تؤثر على عناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية في القطاع التي تتطلب استجابة مُنسقة.
الكوارث	: الأحداث الطبيعية أو غير الطبيعية التي يمكن أن تنشأ بشكل مفاجئ أو مُتوقع بحيث تكون في مناطق جغرافية واسعة أو محدودة وتشمل على سبيل المثال (الزلازل، الأمطار الهائلة، الثلوج، الفيضانات، انهيار المباني، الحرائق الواسعة، الأوبئة، أية أعمال تُهدد سلامة الأرواح والمُمتلكات أو تهدد سلامة الأراضي الأردنية).

الأزمات	: الأحداث التي قد تُهدد العمليات أو الموظفين أو مصالح المستفيدين أو علامة تجارية أو السمعة أو الثقة أو الأهداف التجارية الاستراتيجية في القطاع.
الخطر	: حدث محتمل وقوعه في المُستقبل ينتج عنه مجموعة أحداث يكون لها تأثير سلبي متوقع أوغير متوقع يُهدد عناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية في القطاع ويؤثر على استمرارية تقديم الخدمات الأساسية.
عناصر البنية التحتية الأساسية	: هي مُكونات البنية الأساسية في شبكات الاتصالات التي يكون لتدميرها أو تدنى مستواها أو عدم اتاحتها لفترة زمنية طويلة تأثير على مستوى القطاع والقطاعات الوطنية الأخرى التي ترتبط بها بشكل أو بآخر.
المرافق الحيوية	: هي مجموعة من عناصر البنية التحتية الأساسية التي تتكامل في وظائفها اللازمة لتقديم الخدمات الأساسية في المجتمع.
الخدمات الأساسية	: خدمات الاتصالات العامّة التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر من حيث التوفر والتكامل، وانقطاعها يتسبب بضرر بدرجة عالية على الشبكات والقطاع والخدمات الأخرى التي ترتبط بها على المستوى الوطني.

ب- تُعتمَد التعاريف الواردة في القانون حيثما ورد النص عليها في هذهِ التعليمات ما لم تدل القرينة على غير ذلك.

المادة (٣):

تسري أحكام هذه التعليمات على جميع المُرخص لهم لتقديم خدمة الاتصالات العامّة وفقًا لأحكام القانون.

المادة (٤):

يتولى المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في حالات الطوارئ والأزمات ما يلي: -

أ- تحقيق التنسيق والتكامل بين جميع القطاعات التي ترتبط بعناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية الوطنية والإشراف على عملية الاستجابة على المستوى الوطني.

ب- إخطار الهيئة بحالات الطوارئ التي تؤثر على عناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية في القطاع أو تتطلب تدخل لمواجهة أي طارئ خارج القطاع.

المادة (٥):

تتولى الهيئة المهام والمسؤوليات التالية:

أ- الإشراف على الاستجابات المُرتبطة بالقطاع لغاية التخطيط المُبكر وإدارة عمليات الطوارئ.

ب-إعداد خطّة إدارة المخاطر وحالات الطوارئ في القطاع على مستوى القطاع من قبل اللجنة وبإقرار من قبل المجلس.

ج-تقديم الدعم والمشورة للمركز الوطني لإدارة الأزمات فيما يخص القطاع.

د- تنسيق جميع الإجراءات اللازمة والأنشطة الخاصّة باستجابة المُرخص لهم في التعامل مع حالات الطوارئ.

ه- الإشراف على التنفيذ السليم لأية خطط أو إجراءات مفروضة أو مُقرر من الهيئة بموجب هذه التعليمات.

و- إدامة ومتابعة عمل اللجنة.

ز- توزيع المهام وتحديد المسؤوليات عند تنفيذ الخطط المُعتمدة لضمان سرعة الاستجابة في أسرع وقت في حالات الطوارئ.

ح-إخطار المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات عند حدوث طارئ يؤثر على إدامة خدمات الاتصالات العامّة والخدمات التي ترتبط بها من القطاعات الأخرى.

ط- تحديد مدى الحاجة لتفعيل خطة إدارة المخاطر وحالات الطوارئ في القطاع ونوع الاستجابة اللازمة والإجراءات الوقائية أو التصحيحية المرتبطة بها ويتم ذلك بقرار من المجلس.

المـــادة (٦):

أ- على جميع المرخص لهم العمل على إدارة المخاطر التي يمكن أن تُهدد عمل وأمن عناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية في شبكاتهم والتي قد تؤثر على إدامة الخدمات الأساسية من خلال القيام بما يلي:

١- وضع خطة استراتيجية لإدارة المخاطر تتضمن الأهداف والمهام وتوزع الموارد وتقيس الإنجاز.

٢- تحديد وتقييم المخاطر المحتملة.

٣- اتخاذ الإجراءات اللازمة للوقاية من المخاطر.

٤- وضع خطة عمل للتعامل مع أي اضطراب في عمل الشبكة لضمان استمرارية تقديم الخدمات الأساسية.

٥- وضع خطة طوارئ تُقلل وتعالج آثار المخاطر المُحتملة، وتضمن الإجراءات المُناسبة في حالات الطوارئ.

ب-تحقيقًا للغايات المنصوص عليها في الفقرة (أ) من هذه المادّة؛ يُناط بالمرخص لهم المهام والمسؤوليات التالية:

١- تشكيل فريق إدارة الطوارئ والأزمات بحيث يكون بجاهزية واستعداد بشكل مُستمر وتزويد الهيئة بمعلومات الاتصال لكافّة أعضاء الفريق بشكل دوري.

٢- إنشاء مركز إدارة الطوارئ مُجهز لفريق إدارة الطوارئ والأزمات، وتحديد موقع بديل له في الحالات التي يصبح بها غير متوفر.

٣- تسمية ضابط ارتباط لفريق إدارة الطوارئ والأزمات.

٤- تقديم معلومات الاتصالات والمشورة إلى الهيئة طوال فترة الطوارئ لتحديد وتقديم أفضل وسائل الاستجابة.

٥- إعداد قائمة تسمى قائمة الخدمات ذات الأولوية تتضمن خدمات مُحددة ومُصنفة ومُرتبة وفقًا لأهميتها بحيث يتم مُراعاة ذلك التصنيف في أولويات الاستجابة، على أن يتم ذلك بالتنسيق مع الهيئة.

٦- تبادل المعلومات والتعاون مع المُرخص لهم الآخرين.

٧- توفير القُدرات والإمكانيات والموارد المُناسبة التي تُلبي الاستجابة السريعة والفاعلة عند حدوث الطوارئ.

٨- تطبيق استراتيجيات الوقاية والحماية لمكونات وعناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية لشبكات للاتصالات في الأوضاع الاعتيادية، وطلب المُساعدة من الهيئة في الحالات الاستثنائية.

٩- توفير وسائل اتصالات متنوعة وآمنة تدعم وظائفهم الحيوية المُحددة.

١٠- صيانة وتشغيل معدات اتصالات الطوارئ السلكية واللاسلكية التابعة للهيئة أو المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات- حسب مقتضى الحال- وفقاً لما تحدده الهيئة.

١١- تشكيل فرق فنية مهنية مُتخصصة تُسمى فرق استجابة الطوارئ بحيث تكون مُجهزة وقادرة على العمل بشكل مُستقل والتنسيق مع الهيئة والمُرخص لهم؛ للاستجابة الأولية لحالات الطوارئ وكافّة الاحتمالات، ويتم تقديم التقارير بمستوى جاهزيتها كل سنتين أو عند إجراء أي تغيير لها.

١٢- إعداد خطة مُحدثة لاستمرارية العمل وديمومته؛ للتعامل مع الطوارئ والكوارث والأزمات وإرسالها للهيئة قبل نهاية شهر كانون الثاني من كل عام.

المادة (٧):

يكون تصنيف مستويات إدارة الطوارئ في القطاع على النحو التالي:

أ- المستوى الوطني: يتولاه المركز الوطني للأمن وإدارة الازمات، وتسمي الهيئة مندوبيها للمركز في هذا المستوى.

ب-مستوى القطاع: تتولاه الهيئة ويُسمي المرخص له مندوب للهيئة.

ج- مستوى المُرخص له: يتولاه المُرخص له من خلال فرق إدارة الطوارئ والأزمات وفرق الاستجابة التي يشكلها.

المادة (٨):

أ- تُشكّل في الهيئة بقرار من المجلس لجنة تُسمّى (اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ والأزمات) برئاسة أحد مديري المُديريات في الهيئة وعضوية كل من:

١- ضباط ارتباط فريق إدارة الطوارئ والأزمات المُسمين من قبل المرخص لهم وفقًا للبند (٣) من الفقرة (ب) من المادّة (٦) من هذه التعليمات.

٢- مندوبي الهيئة في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات.

٣- مندوب عن الجهات التالية يُسميه المرجع المُختص فيها:

أ- المركز الوطني للأمن السيبراني.

ب-دائرة المخابرات العامّة.

ج- سلاح اللاسلكي الملكي.

د- مُديرية الأمن العام.

ب- يُسمي المجلس أحد موظفي الهيئة أمينًا لسر اللجنة يتولى تنظيم جدول أعمالها وتدوين محاضر جلساتها وحفظ قيودها وسجلاتها ومعاملاتها.

ج-لرئيس اللجنة بعد أخذ موافقة المجلس دعوة أي شخص من ذوي الخبرة والاختصاص لحضور اجتماعات اللجنة؛ للاستئناس برأيه في الأمور المعروضه عليه دون أن يكون له الحق في التصويت.

د- تُحدد كيفية اجتماعات اللجنة والنصاب القانوني لاجتماعاتها واتخاذ قراراتها وتوصياتها وسائر الأمور المتعلقة بها بقرار من المجلس.

هـ- تتولى اللجنة المهام والصلاحيات التالية:

١- وضع وإعداد وإدارة خطة تشغيلية تُسمى خطة إدارة المخاطر وحالات الطوارئ في القطاع.

٢- اتخاذ التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية المعلومات المتوفرة لديها عن الشبكات وعناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية للقطاع.

٣- إدارة كافّة إجراءات تنسيق الاستجابة واستعادة الأوضاع في حالات الطوارئ التي تؤثر أو قد تؤثر على القطاع وتسهيل وتعزيز التواصل والتشاور بين المعنيين.

٤- تعزيز وتطوير التعاون والتشارك بين الشركاء في المكونات الرئيسية للبنى التحتية والمرافق الحيوية الهامّة في القطاع.

٥- تحديد تأثير وعلاقة أي طارئ في القطاع على القطاعات الأخرى والطريقة التي ترتبط ببعضها البعض.

٦- وضع وتقديم التوصيات للمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات حول الخيارات والإجراءات الاستراتيجية.

٧- إعداد منهجية مُستمرة وشاملة في مراجعة وتحديث جميع الخطط والسجلات والإجراءات بشكل دوري وتضمين المخاطر وإجراءات الاستجابة التي تُستجد.

٨- إعداد تقرير حول وضع البنية التحتية الأساسية للاتصالات في المملكة يوضّح مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات في المملكة وتنوعها وقدرتها على التكيّف وذلك بعد إعداد سجل الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية وسجل المخاطر في القطاع.

٩- تحديد وتقييم التدابير الخاصّة اللازمة لحالات الطوارئ.

المادة (٩):

أ- تراعى عند إعداد خطة إدارة المخاطر وحالات الطوارئ في القطاع المُشار إليها في البند (١) من الفقرة (هـ) من المادة (٨) من هذه التعليمات الأمور التالية:

١- حماية عناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية في القطاع.

٢- الأولويات في تقديم خدمات الاتصالات.

٣- تحديد أولويات الاتصالات التي تنشأ عند الطوارئ والأزمات.

٤- تقديم الدعم اللازم ومساندة القطاعات الأخرى عند وقوع حادث أو سلسلة من الحوادث التي تتطلب استجابة منسقة على المستوى الوطني.

ب-تُراعى عند اتخاذ التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية المعلومات المُتوفرة لديها عن الشبكات وعناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية للقطاع الأمور التالية:

١- تصنيف المعلومات والبيانات المُتوفّرة لديها وفقاً لطبيعتها وأهميته وإجراءات حمايتها، كما يمكن لها إعداد نُسخة قابلة للنشر من جميع المعلومات المتوفّرة لديها يمكن تبادلها مع الجهات التي تطلبها وفقاً لآلية تبادل المعلومات التي تعتمدها اللجنة.

٢- وضع ضوابط لتبادل المعلومات تُلبي متطلبات الجهات المعنية بإدارة المخاطر في القطاع واهتماماتهم ونوع المعلومات التي تندرج ضمن مسؤولياتهم والضوابط ذات العلاقة.

المادة (١٠):

أ- يلتزم المُرخص لهم بتشكيل فريق يُسمى (فريق إدارة الطوارئ والأزمات) برئاسة المندوب المُسمى لعضوية اللجنة على أن يكون من أعضائه مُنسق لإدارة المعلومات يتولى إدارة المراسلات والمعلومات للفريق وأمينًا للسر يتولى تنظيم جدول أعماله وتدوين محاضر جلساته وحفظ قيوده وسجلاته.

ب- يتولى الفريق المهام والصلاحيات التالية:

١- ضمان تبادل المعلومات بسلاسة في الوقت المُناسب بما ينسجم مع الآليات والمنهجيات المُعتمدة من قبل اللجنة.

٢- وضع خطة تنفيذية للاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات.

٣- الإشراف على تنفيذ خطط الاستجابة المعُتمدة وتوجيه فرق الاستجابة.

المادة (١١):

تتولى اللجنة إعداد وثيقة تُسمّى (وثيقة سجل الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية في القطاع) تُحدد فيها الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية في القطاع والخدمات الأخرى التي تؤثر وتتأثر بها سواءً من ضمن القطاع أو من خارجه على أن تتضمن ما يلي:

أ- وصف للخدمات الأساسية والمرافق الحيوية: وهي الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية في شبكات الاتصالات التي تؤثر بشكل مُباشر أو غير مُباشر من حيث التوفّر والتكامل وتُسبب ضرر بدرجة عالية على شبكات الاتصالات والقطاع والخدمات الأخرى على المستوى الوطني التي ترتبط بها.

ب-تحديد العلاقات التي تربط الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية في القطاع مع نظيراتها من قطاعات أخرى وتعتبر ضرورية لبقائها واستمرارها.

ج-تحديد سلسلة التزويد وعمليات الدعم وتوضيح عناصر وآلية انتاج الخدمات الأساسية وطريقة نقلها وإيصالها للمستفيدين ومصادر التزويد التي ترتبط بها سواءً من داخل القطاع أم من خارجه.

د- توضيح وقياس أهمية تلك الخدمات والمرافق وقيمتها بالنسبة للمنطقة والمملكة والمستفيدين وتأثيرها بالناتج المحلي الإجمالي وغيرها من الإحصائيات المهمة بالاعتماد على مجموعة من العوامل ومنها:

١- درجة تحمل الخطر.

٢- نطاق التأثير وتركيزه.

٣- إمكانية الاستبدال.

٤- الأهمية النسبية.

هـ- توضيح المُحددات والموارد المُتوفرة للاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات.

و- توضيح أية متطلبات واعتبارات على المستوى الاقليمي أو المستوى الدولي.

المادة (١٢):

أ- تتولى اللجنة إعداد سجل يُسمى (سجل المخاطر في القطاع) يتضمن بالحد الأدنى المعلومات التالية:

١- وصف الخطر: يتم فيه تحديد صفات الخطر وملامحه بحيث يسهل تحديده وتمييزه.

٢- مصدر الخطر: يتم تحديد المصدر الذي يحتمل أن ينشأ منها الخطر ومدى ارتباطه بها.

٣- مواقع تأثيره: يتم تحديد المواقع والقطاعات والخدمات الأساسية والمرافق الحيوية التي تتأثر به.

٤- مُسببات الخطر : يتم تحديد الأحداث التي يحتمل أن تسبب الخطر وتؤدي له بالنتيجة.

٥- نوع الحالة والإجراء المُناسب: تصنيف الأهمية والأولوية للخطر وحالته والإجراء المُناسب حسب ما تحدد لجنة إدارة المخاطر.

٦- أدوات السيطرة والتحكم: تحديد الأدوات المُتوفرة التي تستخدم لمنع أو وقف أو تخفيف آثار الخطر.

٧- مصادر المعلومات: تحديد الوسائل والمصادر للحصول على المعلومات والبيانات.

٨- تقييم الخطر: مثل احتمالية الحدوث، الأثار، النتائج على مستوى القطاع والمستوى الوطني.

٩- معلومات أخرى ذات علاقة بالخطر: نسبة الخطأ في التقدير والتقييم والمعلومات المتوفرة، الأماكن التي يتوقع حدوث الخطر فيها، رغبات المستفيدين والقطاعات المتأثرة بالخطر.

١٠- وقت الحدوث: الأوقات التي يكون فيها احتمالية حدوث الخطر عالية.

١١- الدروس المستفادة من الحالات السابقة لحدوث الخطر.

١٢-المسؤوليات والأدوار والمتطلبات.

١٣-المتأثرين بحدوث الخطر.

١٤-الجهات المسؤولة في إجراءات الاستجابة.

١٥-نوع وطريقة الاستجابة وما هو متوفر منها.

ب-يتم عند تحديد وتقييم المخاطر التي سيتم إدراجها في سجل المخاطر في القطاع الأخذ بالمقاييس التالية:

١- درجة الخطورة.
٢- القُدرة على تحمل الضرر.
٣- إمكانية تقدير الأحداث والتنبؤ بها واحتمالية وتكرار وقوعها.
٤- المخاطر الناتجة عن تفاعل عدة أحداث بصورة مُركبة وتعتمد على أحداث أخرى خارج القطاع.
٥- المخاطر المشتركة في جميع الشبكات والخدمات الأساسية والمرافق الحيوية.
٦- مقدار الفهم والإحاطة لطبيعة الخطر والفجوات في المعلومات المُتوفرة.
٧- المسؤوليات والأدوار والمتطلبات.
٨- نوع وطريقة الاستجابة وما هو متوفر منها.
٩- المتأثرين بحدوث الخطر.
١٠-تكلفة الحلول اللازمة والإجراءات المُناسبة للتعامل مع الخطر.
١١-الأولوية في منع الخطر أو إيقافه أو التخفيف من آثاره.
١٢-أولويات الإجراءات الأخرى المُرافقة لأي حدث.

ج – يتم إجراء مُراجعة للسجل كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

المادة (١٣):

أ- تتولى اللجنة إعداد خطة تُسمى (خطة إدارة المخاطر وحالات الطوارئ في القطاع) مرّة واحدة كل ثلاث سنوات على الأقل، ورفعها إلى المجلس لإقرارها.

ب –تكون الخطة مبنية على الأسس التالية:

١- الشمولية: بحيث أن تتطرق لجميع عناصر والمكونات الأساسية والمرافق الحيوية لشبكات الاتصالات، وتَدرس جميع المخاطر التي تم تحديدها وتقييمها في سجل المخاطر في القطاع.
٢- التكاملية: بحيث تكون خطة إدارة المخاطر وحالات الطوارئ في القطاع مُكملة للخطة الوطنية لإدارة الأزمات.
٣- طبيعة المخاطر: بحيث أن تبنى الخطة على فهم شامل لبيئة الخطر وهيكليته من أجل وضع آلية لقياسه وتحديد طريقة تقييم لمدى فاعلية إجراءات الاستجابة.

ج – يجب أن تتضمن الخطة كحد أدنى ما يلي:

١- الغايات والأهداف.

٢- إجراءات الاستجابة: تحديد الإجراءات الخاصّة بتحقيق هدف، والوصول إلى غاية مُحددة.

٣- آلية تطبيق الإجراءات ومُراقبتها ومُتابعة النتائج.

٤- تمرين محاكاة على الإجراءات المُعتمدة للاستجابة.

المادة (١٤):

أ- لغايات تقييم واختبار الإجراءات والخطط المُعتمدة للغايات المنصوص عليها في هذه التعليمات؛ يتم إجراء تمارين مُرتبطة بجدول زمني وإجراءات مُحددة مُسبقًا، ذات مستويات مُتنوعة من تمارين مكتبية إلى تمارين تحاكي العمليات بصورة كاملة ويتم تصميمها وفقًا لما يلي:

١- إشراك جميع الأطراف والجهات المعنية في التمرين بحسب الأدوار والمسؤوليات المطلوب منهم تنفيذها.

٢- إشراك مركز إدارة الطوارئ في التمرين واستخدام جميع الأدوات والأنظمة والوسائل المُحددة في التمرين.

٣- توثيق الدروس المستفادة والنتائج من التمرين ومراجعة الخطط والسجلات والإجراءات بناءً على ذلك.

ب - تُشرف اللجنة على تنفيذ التمارين المُشار إليها في الفقرة (أ) من هذه المادّة.

المادة (١٥):

عند ظهور أية فجوات بين الإجراءات والواقع الفعلي، تقوم اللجنة بإجراء تقييم دقيق لنقاط الضعف سواءً في الإجراءات أو في الخطط المُعتمدة وتوحيد الجهود بين القطاعين الحكومي والخاص وتوزيع المهام وتحديد المسؤوليات لاستجابة أسرع في حالات الطوارئ.

المادة (١٦):

يبُت المجلس في الحالات التي لم يرد عليها نص في هذه التعليمات.

المادة (١٧):

لا يعمل بأي نص ورد في أي تعليمات أخرى بالقدر الذي يتعارض فيه مع أحكام هذه التعليمات.

مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات