## المذكرة الإيضاحية لإقرار" تعليمات إدامة خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الطوارئ والأزمات":

- قامت الهيئة بنشر إخطار طلب ملاحظات على مسودة " **تعليمات إدامة خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الطوارئ والأزمات**" التي تم اعتمادها بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم (٣-٨/٢٠٢٤) تاريخ ٢٠٢٤/٠٨/٢٨ انسجاماً مع أحكام تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها، حيث تم نشر الملاحظات الواردة للهيئة ونشر اخطار طلب ملاحظات إضافية على الملاحظات المستلمة.

- تلقت الهيئة عدة ملاحظات من المرخص لهم على مواد وبنود التعليمات بالإضافة الى ملاحظات عامة ولم يرد الهيئة أية ملاحظات إضافية، وبناءً على ذلك تم إعداد مصفوفة تتضمن ملاحظات المرخصين وموقف الهيئة منها، حيث تم عكس مضمون بعض الملاحظات على مسودة التعليمات بعد دراستها.

- تم اعداد " **تعليمات إدامة خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الطوارئ والأزمات**" حرصاً من الهيئة على إصدار تعليمات تساهم في ادامة خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الطوارئ والأزمات من خلال وضع آليات للتنسيق والتعامل في مثل هذه الحالات وادارة مثل هذه الازمات، وبما يتوافق مع خطط الطوارئ الوطنية الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، مما يساهم في الحد من الاخطار التي من الممكن أن تعيق تقديم خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الازمات والكوارث، وضمان وجود إجراءات وخطط استباقية وخطط بديلة حاضرة بشكل دائم لمواجهة أية مخاطر يمكن أن تتعرض لها خدمات الاتصالات، مما يحقق الاستجابة الفعّالة والسريعة في مثل هذه الحالات.

## مصفوفة الملاحظات المستلمة على مسودة تعليمات إدامة خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الطوارئ والأزمات

| المادة | ملاحظات شركة زين | رد الهيئة |
|---|---|---|
| المادة (٢) التعريفات | • التعريفات/ الطوارئ / طوارئ قطاع الاتصالات: الأحداث أو الظروف التي تؤثر على عناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية في القطاع.....:<br>– اضافة (بشكل مباشر)، حيث يجب أن يكون تعريف الطوارئ عاماً وليس محصوراً بقطاع الاتصالات وذلك لأن هناك تعريفاً خاصاً بطوارئ قطاع الاتصالات، لذلك يرجى تعديل تعريف الطوارئ ليصبح بشكل عام. | • تم اعتماد مصطلح الطوارئ حيث يشمل الطوارئ التي تؤثر على قطاع الاتصالات. |
| المادة (٤) إدارة المخاطر | • الفقرة الرابعة/ إجراءات حماية للتعامل مع التهديدات:<br>– مصطلح "التهديدات" غير معرف ولا يمكن للمرخص لهم تحديده أو حصره، لذلك يرجى تحديد الحالات التي تمثل تهديداً للاتصالات ليتمكن المرخص له من التعامل معها. | • تتفق الهيئة، تم تعديل النص ليصبح: اتخاذ الإجراءات اللازمة للوقاية من المخاطر |
| المادة (٥) المهام والمسؤوليات | • البند (ب) هيئة تنظيم قطاع الاتصالات:<br>– إضافة بند جديد كما يلي: ١٠. إصدار تراخيص مؤقته للترددات في الحالات التي تتطلب ذلك لتمكين المرخص لهم من الاستمرار في تقديم خدمات الاتصالات للمستفيدين في حالات الطوارئ الوطنية أو الكوارث. | • يعتبر هذا المقترح (١٠) جزء من خطة إدارة المخاطر وحالات الطوارئ في قطاع الاتصالات التي سيتم فيها تحديد جميع إجراءات الاستجابة حسب طبيعة الخطر. |

| | | |
|---|---|---|
| | • البند (ج/١): ١. تشكيل فريق ادارة الطوارئ والازمات وان يكون بجاهزية واستعداد بصورة مستمرة على فترات طويلة وتزويد الهيئة بمعلومات اتصالات تفصيلية بشكل دوري لجميع اعضاء الفريق:<br>– إن وجود العديد من أرقام الاتصال مع أعضاء الفريق بالإضافة إلى إمكانية تغييرها بشكل مستمر قد يتسبب في تأخير أو تعطيل التواصل مع الفريق. لذلك من الأفضل أن يتم حصر التواصل مع الفريق بوسائل محددة تقتصر على رقم هاتف رئيسي ورقم احتياط وعنوان بريد إلكتروني وذلك لتوحيد الجهود أثناء التواصل والتنسيق مع الفريق، لذلك يرجى تعديل البند بما يتلاءم مع الملاحظة المذكورة. | • الطلب لم يحصر أي وسيلة للاتصال ويتم تحديد آلية التواصل وادواته حسب توفر الأنظمة اللازمة لاحقاً أثناء اعداد خطة إدارة المخاطر وحالات الطوارئ في قطاع الاتصالات. |
| | • البند (ج/١٠): ١٠. صيانة وتشغيل معدات اتصالات الطوارئ السلكية واللاسلكية التابعة للهيئة / المركز الوطني للأمن وادارة الازمات وفقاً لما تحدده الهيئة:<br>– مصطلح "معدات اتصالات الطوارئ السلكية وغير السلكية التابعة للهيئة" غير معروف ويصعب الالتزام به من قبل المرخص له بهذه الصفة غير الواضحة. لذلك يرجى تعديل البند بما يضمن توضيح المطلوب. | • سيتم تحديد أدوات أنظمة الاتصالات المنوي توظيفها لحالات الطوارئ وحصرها لاحقاً. |
| المادة (٧)<br>اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ | • البند (أ) والبند (ب): هناك تعارض بين البندين فيما يخص تعيين رئيس اللجنة، لذلك يرجى تعديل أحد البندين (أ) أو (ب) بما يضمن عدم التعارض بينهما. | • لا يوجد أي تعارض بين هذين البندين. |
| المادة (٩)<br>الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية في قطاع الاتصالات | • البنود (٢،٣):<br>– يتضمن هذان البندان مصطلحات عامة غير محددة، وقد يكون من الصعب حصر المتطلبات المستهدفة منهما، لذلك يرجى إعادة صياغة هذين البندين بما يضمن الإشارة إلى المطلوب بشكل خاص. | • تعتبر هذه المتطلبات الواردة في هذه البنود (٢، ٣) أساسية لتقييم درجة الخطر واهميته وتحديد الإجراءات اللازمة للاستجابة. |
| | • البند (٤): – إن المتطلبات الوارد في هذا البند تتطلب بالضرورة أن تكون اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ قد أعدت "سجل المخاطر في قطاع الاتصالات" المشار إليه في المادة (١٠)، لذلك يرجى تعديل البند بحيث تتم الإشارة فيه إلى هذا السجل. | • المتطلبات الواردة في هذا البند تخص سجل الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية في قطاع الاتصالات. |

| | | |
|---|---|---|
| المادة (١٢)<br>التمرين على الإجراءات | • البند (٢). إشراك مركز القيادة والسيطرة:<br>– قد يكون المقصود هو مركز إدارة الأزمات، حيث إن مركز القيادة والسيطرة غير معرف ولم تسبق الإشارة إليه. | • تتفق الهيئة مع هذا المقترح وسيتم استبدال (مركز القيادة والسيطرة) بعبارة " **مركز إدارة الطوارئ**". |
| **ملاحظات شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة/ شركة الاتصالات الأردنية/ الشركة الأردنية لخدمات نقل البيانات (أورانج)** | | **رد الهيئة** |
| المادة (٢)<br>التعريفات | • المادة (٢) التعاريف: ورد ضمن التعاريف أن:<br>• الطوارئ: الأحداث أو الظروف التي تؤثر على عناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية في القطاع التي تتطلب استجابة منسقة.<br>• طوارئ قطاع الاتصالات: أي حادث يسبب تعطل فعلي أو تهديد بإمكانية تعطل قدرات الاتصالات الوطنية الحيوية بحيث يتعذر على المرخص لهم استعادتها بإمكانياتهم الخاصة.<br>– لا يتضح لشركتنا الفرق بين التعريفين، وترى شركتنا دمج كلا التعريفين ضمن تعريف واحد إذا كان المقصود من هذه التعاريف هو طوارئ القطاع. | • تم اعتماد مصطلح الطوارئ حيث يشمل الطوارئ التي تؤثر على قطاع الاتصالات. |
| المادة (٤)<br>إدارة المخاطر | • المادة (٤) إدارة المخاطر:<br>– ترى شركتنا ان هذه المادة فضفاضة وغير محددة، وترى شركتنا انه من المفيد اعادة صياغتها وذلك لتفادي التداخل في المتطلبات الواردة فيها وتقترح شركتنا ذلك على النحو التالي:<br>– على جميع المرخص لهم العمل على إدارة المخاطر التي يمكن أن تهدد عمل وأمن عناصر البنية التحتية الأساسية والمرافق الحيوية في شبكاتهم، والتي تؤثر على إدامة الخدمات الأساسية، وذلك من خلال توفير وتبني اجراءات وعمليات وتدابير تتكون مما يلي:<br>١– تحديد وتقييم مسبق للمخاطر المحتملة.<br>٢– وضع تدابير وقائية واستباقية للحد من هذه المخاطر المحتملة قبل وقوعها.<br>٣– وضع خطة للتعامل مع هذه المخاطر في حال حدوثها. | • ترى الهيئة أن مقترح الشركة هو جزء من النص المقترح من الهيئة ويتضمن إجراءات ومتطلبات أكثر تفصيلاً من مقترح الشركة. |

| | | |
|---|---|---|
| المادة (٥)<br>المهام والمسؤوليات | • بخصوص المهام والمسؤوليات على المرخص لهم الواردة ضمن المادة:<br>١. ينص البند ١ على " تشكيل فريق ادارة الطوارئ والازمات وان يكون بجاهزية واستعداد بصورة مستمرة على فترات طويلة وتزويد الهيئة بمعلومات اتصالات تفصيلية بشكل دوري لجميع اعضاء الفريق":<br>– لا يتضح لشركتنا ماهي معايير الجاهزية والية قياسها واستمرارها ومتطلباها، وماهي الفترات الطويلة المشار اليها، حيث ان وضع معايير لها يمكن شركتنا من دراستها وابداء الراي حيالها، علما ان لدى شركتنا فريق لإدارة الطوارئ والازمات وفقا لما تم الاشارة إليه أعلاه ضمن الاجراءات المتبعة حاليا في شركتنا. | • لم تتضمن التعليمات أية معايير لتحديد الجاهزية وانما يرتبط ذلك بتقييم الحدث والإجراءات اللازمة للتعامل معه، وهذا سيتم توضيحه وتحديده لاحقاً عند اعداد السجلات والخطط المذكورة في هذه التعليمات. |
| | ٢. ينص البند ٢ على " إنشاء وتجهيز مركز إدارة الطوارئ، وتحديد موقع بديل في الحالات التي يصبح بها مركز إدارة الطوارئ غير متوفر":<br>– حيث ان شركتنا لديها مركز رئيسي لمراقبة وادارة الشبكة وايضا لديها اماكن أخرى مختلفة ممكن ان تشكل بديلا عن المركز الرئيسي وبحسب طبيعة الحاجة في حينه وفي حال أصبح هذا المركز غير متوفر فان شركتنا ترى ان هذا الواقع يفي بالغرض، وبحيث ان لا يتم من خلال هذا البند مطالبة شركتنا مستقبلا بإنشاء مراكز جديدة لهذا الغرض، بالنظر الى ما قد يترتب على ذلك من تكبد تكاليف مالية كبيرة لإنشاء وتجهيز هذه المراكز فضلا عن الكلف الادارية والفنية التي قد تتطلبها عمليات الانشاء جديدة. | • في حال وجود مراكز جاهزة حالياً لدى الشركات تفي بمتطلبات الاستجابة التي سيتم تحديدها مستقبلاً سوف يتم اعتماد هذه المراكز الموجودة لديكم. |
| | ٣. البند ٦ ينص على " تبادل المعلومات والتعاون مع المرخص لهم الآخرين"<br>– مع تأكيد شركتنا على ضرورة التعاون بين جميع المرخص لهم، وخصوصا بعد تشكيل اللجنة الوطنية اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ، وذلك بهدف تنسيق خطط استجابة مشتركة ووضع سجل المخاطر في قطاع الاتصالات، الا ان هذا البند يجب ان يشير الى اقتصار تبادل المعلومات المطلوبة بالحد الذي يخدم ادارة حالات الطوارئ وذلك وفقا لطبيعة الحالة. | • المقصود بالمعلومات الواجب تبادلها بين المرخصين هي جميع المعلومات التي تخدم تطبيق هذه التعليمات وما ينبثق عنها من خطط وسجلات وإجراءات. |

| | | |
|---|---|---|
| | ٤. البند ٧ ينص على "توفير القدرات والامكانيات والموارد المناسبة التي تلبي الاستجابة السريعة والفاعلة لأحداث الطوارئ".<br>– فإن شركتنا تمتلك حاليا القدرات والامكانيات المناسبة لإدارة الشبكة ضمن الظروف الطبيعية والطوارئ والأزمات، وكما تمت الاشارة اليه اعلاه ضمن الاجراءات المتبعة حاليا في شركتنا، الا ان هذا البند يشير الى امكانية مطالبة شركتنا بتوفير قدرات اضافية خارج النطاق المتوفر حاليا، والذي قد يتطلب تكبد شركتنا لتكاليف مالية عالية بخصوصه، الأمر الذي لا توافق عليه شركتنا. | • سوف يتم تحديد هذه المتطلبات بما يخدم الاحتياجات اللازمة للاستجابة لاي خطر وسيتم مراعاة الاعتبارات غير الفنية وفقاً لتقييم الخطر ذاته. |
| | ٥. البند ٩ ينص على " توفير وسائل اتصالات متنوعة وآمنة تدعم وظائفهم الحيوية المحددة وخاصة فريق ادارة الطوارئ والأزمات لديهم ".<br>– لا يتضح لشركتنا ما طبيعة هذه البدائل وما هي آليات توفيرها، ولا يتضح طريقة ضمان تشكيلها لبدائل حقيقية في حالات الطوارئ والازمات، مشيرين الى ان فريق شركتنا الفني مزود بما يفي بهذا الغرض، وترى شركتنا ان لا يتم من خلال هذا البند فرض وسائل اتصال يصعب توفيرها فنيا او تكبد تكاليف مالية كبيرة بخصوصها. | • ان وجود نظام اتصالات مستدام في حالات الطوارئ هو من اساسيات اللازمة لعمل فرق الطوارئ على اختلاف هذه الأنظمة. |
| | ٦. البند ١٠ ينص على " صيانة وتشغيل معدات اتصالات الطوارئ السلكية واللاسلكية التابعة للهيئة / المركز الوطني للأمن وادارة الازمات وفقاً لما تحدده الهيئة".<br>– لا يتضح لشركتنا ماهي علاقة المرخص له بأعمال الصيانة المشار اليها، ولا يتضح لشركتنا ماهي معدات الاتصالات السلكية واللاسلكية المشار اليها والتابعة للهيئة وللمركز الوطني للأمن وادارة الازمات. | • سيتم تحديد أدوات أنظمة الاتصالات المنوي توظيفها لحالات الطوارئ وحصرها لاحقاً. |

| | | |
|---|---|---|
| | ٧. البند ١١ ينص على " تشكيل فرق استجابة للطوارئ قادرة على العمل بشكل مستقل ومجهزة بالموارد وبالتنسيق مع المرخص لهم الآخرين والهيئة، وتقديم تقارير بمستوى جاهزية الفرق كل سنتين أو عند اجراء أي تغيير جوهري فيها."<br>– لا يتضح لشركتنا المقصود من شكل مستقل او الموارد المشار اليها، كما ان شركتنا لديها هذا النوع من الفرق المجهزة بالمعدات اللازمة، وكما تم الاشارة اليه مسبقا باعلاه ضمن الاجراءات المتبعة حاليا في شركتنا. | • في حال توفر مثل هذه الفرق لدى الشركة بشكل يضمن متطلبات هذه التعليمات وما ينبثق عنها من إجراءات وخطط سيتم اعتماد هذه الفرق. |
| | ٨. ينص البند ١٢ على " إعداد خطة محدثة لاستمرارية العمل للتعامل مع الطوارئ والكوارث وإرسالها للهيئة قبل نهاية كانون الثاني من كل عام."<br>– ترى شركتنا الى انه لا يستدعي ارسال الخطة بشكل سنوي الا إذا تم اجراء تحديثات جوهرية عليها خلال تلك السنة، وعلى ان يتم تزويدها بناء على طلب من الهيئة، ودون ربطها بإطار زمني محدد. | • ترى الهيئة وجوب ارسال خطط الشركات بعد المراجعة و/أو التعديل وفقاً لواقع الحال وكما هو مطلوب. |
| المادة (٧)<br>اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ | • البند ب، يشير الى ان مندوبي اللجنة الوطنية المنوي تشكيلها برئاسة الهيئة هم:<br>– المرخص له مندوب عن كل مرخص له من مشغلي شبكات الاتصالات العامة على الاقل أو من تراه الهيئة مناسباً من المرخص لهم لتنفيذ مهام اللجنة.<br>• مندوب الهيئة في المركز: موظف من الهيئة<br>• المركز الوطني للأمن السيبراني.<br>• دائرة المخابرات العامة<br>• سلاح اللاسلكي الملكي<br>• مديرية الامن العام<br>– ترى شركتنا ضرورة أن يتم شمول قطاعات حيوية أخرى في عضوية اللجنة على سبيل المثال لا الحصر أمانة عمان الكبرى، وزارة الاشغال العامة والاسكان، وزارة الادارة المحلية الدفاع المدني، هيئة الطاقة، وشركات الكهرباء، وذلك لارتباطهم بقطاعات حيوية مؤثرة في حالات الانقطاعات | • يتم ادراج الجهات المذكورة من خلال المركز الوطني للأمن وإدارة الازمات وحسب تصنيف مستوى الحدث ومتطلبات الاستجابة. |

| | | |
|---|---|---|
| | الناتجة عن الطوارئ او الكوارث والتي تتطلب تنسيقات عاجلة للتعامل معها، ومثال ذلك الانقطاعات الواسعة في التيار الكهربائي، وايضا حالات اغلاقات الطرق في الظروف الجوية الصعبة، والتي تتطلب اجراءات سريعة لاستعادة الاوضاع. | |
| | • البند د/٣، ينص على "تعزيز وتطوير التعاون والتشارك بين الشركاء في المكونات الرئيسية للبنى التحتية والمرافق الحيوية الهامة في قطاع الاتصالات."<br>– لا يتضح لشركتنا المقصود من الشركاء، وما هو المقصود من التشارك بين الشركاء في المكونات الرئيسية للبنى التحتية والمرافق الحيوية، حيث تعتبر البنية التحتية والمرافق الحيوية العائدة للمرخص له ملكا له، ويجب أن تخضع اي عملية تشارك بخصوصها الى اتفاقيات تجارية مسبقة بين المرخصين. مع تأكيد شركتنا على التعاون في حالات الطوارئ والأزمات مع جميع المرخصين ووفقا لما تقتضيه الحاجة. | • المقصود بتعزيز التشاركية لن يؤثر على صفة الملكية او استقلالية الشبكات. |
| المادة (٨)<br>فريق ادارة الطوارئ والازمات لدى المرخص له | • حيث تنص المادة على:<br>أ. يقوم المرخص له بتشكيل فريق ادارة الطوارئ والازمات،<br>ب. يتكون الفريق على الأقل من الاعضاء:<br>١. رئيس الفريق: مندوب المرخص له المسمى في اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ ويتمتع بصلاحيات وتفويض بموجب مرجعية واضحة لاتخاذ القرارات و/أو تبادل المعلومات نيابة عن المرخص لهم.<br>٢. منسق لإدارة المعلومات: يعنى بإدارة المراسلات والمعلومات من وإلى الفريق.<br>٣. أمين سر: لتدوين وتوثيق وحفظ جميع المراسلات الصادرة والواردة وتدوين محاضر الاجتماعات.<br>١– لا ترى شركتنا ان رئيس الفريق يجب أن يتمتع بصلاحيات مطلقة لاتخاذ القرارات و / أو تبادل المعلومات نيابة عن المرخص لهم، حيث ان هناك محددات فنية وإدارية لدى الشركات تتطلب رجوع رئيس الفريق الى مرجعيات اخرى لدى الشركة، كما انه ليس شرطا أن يكون رئيس فريق ادارة الازمات لدى الشركة هو نفسه مندوب الشركة في اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ. | • لم تذكر التعليمات أي صلاحيات مطلقة لرئيس الفريق وتتفهم الهيئة الإجراءات الخاصة بكل شركة. |

| | | |
|---|---|---|
| | ٢- لا يتضح لشركتنا الفرق بين مهام " منسق لإدارة المعلومات " و "امين السر." | • عند تشكيل الفريق سيتم تحديد مهام وصلاحيات جميع الأعضاء بشكل واضح. |
| | ٣- ترى شركتنا ان تدوين محاضر الاجتماعات او مخرجاتها- اذا كان المقصود منها اجتماعات اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ - يجب ان يكون من قبل امين سر اللجنة الذي هو احد موظفي الهيئة وفقا للمادة (٧/ ب) ، وليس أمين السر لدى المرخص لهم، وذلك كون الهيئة هي الجهة المسؤولة عن ادارة الطوارئ في القطاع وفقا للمادة (٦/ ٣) ، وكون الهيئة هي مركز التنسيق والاتصال للجميع وهي المخولة بناء على ذلك بتسجيل ومشاركة المعلومات بخصوص هذه الاجتماعات. | • المقصود في هذه المادة هو الفريق المشكل من قبل المرخص له ولا يتقاطع ذلك مع مهام أمين سر اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ. |
| المادة (٩) الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية في قطاع الاتصالات | ١. تختلف الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية لدى الشركات، وذلك وفقا لطبيعة اعمالها والخدمات المقدمة من خلالها، وبالتالي فان سجل الخدمات الرئيسية والمرافق الحيوية يختلف من شركة لأخرى، وبالتالي فان اعداد سجل موحد يجب ان يراعي تحديد الصفات العامة لتلك الخدمات وتلك المرافق والتي يمكن من خلالها تعريفها، مع مراعاة لاختلاف في طبيعة هذه الخدمات. | • سيتم مراعاة ذلك عند اعداد سجل المخاطر. |
| | ٢. ترى شركتنا ان تحديد العلاقة بين الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية في القطاع مع المرافق الحيوية في القطاعات الآخر، وربطها بسلاسل التزويد وعمليات الدعم وعناصر الانتاج والخدمات الأساسية، وربط ذلك بالقيمة بالنسبة للمنطقة والمملكة وخصوصا التأثير على الناتج المحلي الاجمالي هو أمر يحتاج الى تحليلات دقيقة، وبيانات اخرى ذات علاقة، وان تعليمات ادامة خدمات الاتصالات في حالات الطوارئ قد لا تكون المكان الانسب لطرحة والمناقشة حوله، وايضا ان عملية ربط هذا كله يتوجب لها اشراك جميع المعنيين بهذا الخصوص، وجهات لم تذكرها التعليمات، والتي تعمل معا لجمع البيانات من مختلف القطاعات الاقتصادية، مثل الصناعة والزراعة والتجارة اضافة الى قطاعات الخدمات وغيرها، وذلك لتقديم تقديرات دقيقة للناتج المحلي الإجمالي وربطه بخدمات الاتصالات الأساسية ومرافق الاتصالات الحيوية، أو تقدير اثر انقطاع خدمات الاتصالات عليه، الأمر الذي ترى شركتنا انه يصعب معه الربط بين كل هذه الجوانب. | • ترتبط سلاسل التزويد وعمليات الدعم وعناصر الانتاج والخدمات الاساسية بشكل مباشر بإجراءات الاستجابة والوقت اللازم لذلك وفقاً لتصنيف مستوى الحدث. |

| | | |
|---|---|---|
| المادة (١٠) سجل المخاطر في قطاع الاتصالات | • المادة (١٠) سجل المخاطر في قطاع الاتصالات:<br>١. حيث ان ليس كل الشركات تواجه نفس مستوى الخطر، لذا يجب أن تأخذ اللجنة الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ هذا الاختلاف بعين الاعتبار عند إعداد وثيقة سجل المخاطر في قطاع الاتصالات، فكل شركة قد تتعرض لمخاطر فريدة بناءً على طبيعة خدماتها، وحجمها، ومواردها، مما يستدعي تخصيص استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل يتناسب مع كل حالة على حدة، وانه قد يكون من الممكن توحيد سجل المخاطر بين الشركات التي تقدم نفس الخدمات مما يتيح المجال الى اشتراكها بنفس السجل. | • سيتم اخذ ذلك بعين الاعتبار في حينه. |
| | ٢. علما ان شركتنا تمتلك خطة حاليا للتعامل مع الطوارئ والأزمات، وخطة لإدارة المخاطر وتقييمها، ووضع سجلات بخصوصها، ووفقا لما تم الاشارة اليه باعلاه في الإجراءات المتبعة حاليا في شركتنا بهذا الخصوص، وان شركتنا تعتبر هذه الخطة بتفاصيلها تفي بالغرض المطلوب من المادة وتغطي جوانب عديدة في هذه التعليمات. | • سيتم مناقشة خطط الطوارئ المتوفرة لديكم وسيتم اعتمادها في حال تلبيتها لمتطلبات هذه التعليمات. |
| ملاحظات عامة | ١. نطاق تطبيق هذه التعليمات لا يراعي الاختلافات بين المرخصين من حيث الإمكانيات وطبيعة الخدمات المقدمة، مما قد يؤدي إلى تحديات في التنفيذ، يفضل أن يتم تصميم التعليمات بشكل يضمن مراعاة هذه الفروق، لضمان تحقيق نتائج فعالة وملائمة لكل جهة، إن توحيد الإجراءات قد يتسبب في عدم ملاءمتها لبعض المرخصين الذين قد يحتاجون إلى مرونة أكبر في التنفيذ. وعليه تقترح شركتنا ان تراجع اللجنة مع مراعاة سرية وخصوصية معلومات كل مرخص له الاجراءات المتبعة حاليا من قبل كل من المرخصين وتقييم اعتمادها كما هي لغرض تحقيق متطلبات إدامة خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الطوارئ والأزمات، لما يترتب على ذلك من تسريع عملية تجهيز خطة الاستجابة وعدم تحميل المرخص له اي تكاليف إضافية. | • سيتم مراعاة ذلك عند اعداد سجل الخدمات الأساسية. |
| | ٢. تتسم هذه التعليمات بكونها جديدة، وأنها ستدخل حيز التنفيذ لأول مرة، مما يصعب معه توقع تكاليف التنفيذ المالية ومتطلباته الفنية، هذا الغموض في التكاليف يمكن أن يؤدي إلى صعوبة في التنفيذ والتخطيط المالي وإدارة الموارد، الأمر الذي قد يتطلب تكاليف مالية وإدارية كبيرة تشكل عائقا أمام التنفيذ، ترى شركتنا انه من المهم أن يتم إجراء تقييم شامل للتكاليف المحتملة، | • ستأخذ الهيئة التكاليف المالية بعين الاعتبار. |

| | | |
|---|---|---|
| | وتقديم دعم فني وإداري ومالي للمرخصين، لضمان تمكينهم من الامتثال لهذه التعليمات دون تأثير على عملياتهم او تحملهم أي تكاليف إضافية. | |
| | ٣. لم تحدد التعليمات آليات التطبيق للكثير من الاجراءات، ولم تحدد المعايير التي سيتم بناء عليها اعتبار الحالات الطارئة على المستوى الوطني، والتي تستدعي تفعيل خطط الطوارئ هذا قد يؤدي إلى تباين في تفسير الحالات الطارئة بين المرخصين، مما يعيق القدرة على الاستجابة السريعة والفعالة، من الضروري أن تتضمن التعليمات إرشادات واضحة حول كيفية تصنيف وتحديد الحالات الطارئة لضمان اتساق التنفيذ والتنسيق بين جميع الجهات المعنية. | • سيتم تحديد جميع الإجراءات والعمليات عند اعداد خطة إدارة المخاطر وحالات الطوارئ في قطاع الاتصالات. |
| | ٤. تتصف هذه التعليمات بكونها مرتبطة بتعليمات أخرى ، مثل الخطة الوطنية المنسقة للتعامل مع حالات الانقطاع الكهربائي الشامل (Blackout) ، المعدة من قبل المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات وكذلك الخطة الوطنية المنسقة لمواجهة الزلازل التي أعدها المركز ذاته، هذا الارتباط يعزز من أهمية تكامل الجهود والاستراتيجيات في مواجهة الأزمات، ويؤكد على ضرورة التنسيق بين الجهات المعنية لضمان استجابة فعالة وموحدة في حالات الطوارئ، حيث ان التكامل بين مختلف انواع التعليمات يؤدي الى اختصار العديد من الاجراءات غير الضرورية، وكسب الوقت عند وضع التعليمات في حيز التنفيذ ، وعند الحاجة الى تنفيذها. | • الهدف من هذه التعليمات هو اعداد خطط استجابة للطوارئ في قطاع الاتصالات لضمان التوافق والتكامل مع الخطط الوطنية الشاملة الصادرة عن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات. |
| | ٥. في ضوء التحديات المتزايدة في مجال تأمين الطاقة، وتحديدًا خلال حالات الطوارئ والأزمات، فان شركتنا ترى انه من الضروري إعادة النظر في اليات وتشريعات التنظيم المتعلقة بالطاقة البديلة، يجب أن تتضمن السياسات الحالية مزيدًا من التسهيلات للشركات والمستثمرين لتبني واستخدام حلول الطاقة الشمسية والأنظمة المستدامة الأخرى، وتيسير إجراءات الترخيص، مثل تخفيض الرسوم الجمركية على المعدات اللازمة، وغيرها من تكاليف انشاء هذه الانظمة، وتبسيط متطلبات إنشاء البنية التحتية للطاقة المتجددة سيسهم في تعزيز قدرة الأردن على الاعتماد على مصادر طاقة بديلة ومستدامة، ما يقلل من الاعتماد على الوقود الأحفوري، ويضمن استمرارية الإمداد بالطاقة في حالات الطوارئ والكوارث. | • هذه المتطلبات ترتبط بجهات حكومية أخرى وتحتاج للتنسيق للنظر فيها. |

| | ملاحظات شركة أمنية | رد الهيئة |
|---|---|---|
| المادة (٥)<br>المهام والمسؤوليات | • البند(ج/١٠) والذي ينص على "صيانة وتشغيل معدات اتصالات الطوارئ السلكية واللاسلكية التابعة للهيئة/ المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات وفقا لما تحدده الهيئة"،<br>– ترى الشركة ضرورة توضيح طبيعة معدات اتصالات الطوارئ السلكية واللاسلكية التابعة للهيئة/ المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات ومدى اخضاع صيانة وتشغيل تلك المعدات لمسؤولية ومهام المرخص لهم. | • سيتم تحديد أدوات أنظمة الاتصالات المنوي توظيفها لحالات الطوارئ وحصرها لاحقاً. |
| ملاحظات عامة | – أكدت الشركة على أهمية ضمان استدامة خدمات شبكات الاتصالات العامة في حالات الطوارئ والأزمات وفق اسس واجراءات تضمن جاهزية الشبكات في مواجهة التحديات الطارئة والتنسيق الفعال مع كافة الجهات المعنية ضمن إطار خطة وطنية شاملة للاستجابة لهذه الظروف. حيث ترى الشركة بأن مسودة التعليمات جاءت شاملة لجميع الجوانب التنظيمية والاجراءات اللازم اتخاذها. | • تتفق الهيئة مع هذه الملاحظة وسيتم تحديد وتوضيح جميع التفصيلات التي تتعلق بتحديد الخدمات الأساسية والمرافق الحيوية والمخاطر والتهديدات وآليات الاستجابة عند اعداد السجلات والخطط المذكورة في هذه التعليمات. |