



## الشروط المرجعية لتقديم خدمات التصميم والإخراج الفني لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات

### نبذة عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ووفقاً لقانون الاتصالات تقع على الهيئة مسؤولية تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستخدمين بسوية عالية وأسعار معقولة، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات".

كما تتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة أداء جميع مقدمي الخدمات البريدية والتأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧، إضافة إلى مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، وتنفيذ أعمال المراقبة والتدقيق على تلك الجهات وذلك بموجب أحكام قانون المعاملات الإلكترونية ٢٠١٥ والانظمة الصادرة بموجبه.

### الرؤية والرسالة

#### الرؤية

"التميز في جعل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، أكثر القطاعات دعماً للنمو على الصعيد الوطني والأفضل أداءً في التنظيم على الصعيد الإقليمي"

#### الرسالة

هيئة حكومية مستقلة لتنظيم أداء قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، وتحفز المنافسة فيها، وتحمي مصالح المستخدمين منها، وتراقب تطبيق معايير جودة الخدمات وتقديمها بأسعار ملائمة وبما يحقق النمو المستدام في أداء هذه القطاعات ضمن إطار عمل مؤسسي مع الشركاء، وبالاعتماد على موارد بشرية متخصصة ومتميزة.

أولاً: الغاية من التعاقد (الاطار العام للعمل):

التعاقد مع الهيئة لمدة سنة ميلادية واحدة اعتباراً من تاريخ توقيع أمر الشراء/ الاحالة لتقديم خدمات التصميم والايخراج الفني من قبل شركة متخصصة، بحيث يتم تقديم خدمات التصميم بشكل يحافظ على هوية الهيئة المؤسسية وصورتها الايجابية.

ثانياً: عند تقديم العروض، على المناقص تزويد الهيئة بما يلي:

١. عرض فني يشمل ما يلي:

يتم تضمين كافة المواد الواردة ضمن هذا البند من خلال نسخة ورقية ونسخة الكترونية (على CD)

البند	الموضوع	التقييم	العلامة
أ.	إثبات الخبرة العملية في مجال العمل المطلوب بما لا يقل عن (٥) سنوات للمناقص	سنوات الخبرة ما بين (٣-٥ سنوات) ستمنح (٥ علامات)، وسنوات الخبرة ما بين (١-٣ سنوات) ستمنح (٢ علامة)، وما دون ذلك ستمنح علامة (صفر)	(٥+ سنوات) ١٠ علامات
ب.	إثبات الخبرة العملية بما لا يقل عن (٣) سنوات لموظفي المناقص ممن سيعمل على تنفيذ الأعمال المطلوبة، ورفاق السيرة الذاتية	سيمنح المناقص الذي يتقدم بخبرة عملية أقل من ٣ سنوات علامة (صفر).	٤ علامات
ج.	تزويد الهيئة بالسيرة الذاتية للمناقص (Portfolio)	سيمنح المناقص الذي يتقدم بأعمال لأقل من خمسة عملاء علامة (صفر).	٧ علامات
د.	تقديم ما لا يقل عن ٣ شهادات أو أكثر من جهات محلية حكومية او خاصة (وزارات أو مؤسسات عامة أو بنوك) تثبت عمل الشركة معها ومدى كفاءتها والتزامها بكافة الاعمال المطلوبة منها	سيمنح المناقص الذي لا يتقدم بالمطلوب او تقديم شهادات أقل من ٣ شهادات علامة (صفر).	٧ علامات
هـ.	نماذج لتصاميم ثابتة ومتحركة (فيديو) تم إعدادها مسبقاً من قبل المناقص لجهات مختلفة يتم تقديمها ورقياً مع العرض الفني للمناقص للتصاميم الثابتة والكترونياً على قرص مدمج CD لكافة الاعمال المقدمة	سمح المناقص الذي لا يتقدم بالمطلوب علامة (صفر)	١٠ علامات
و.	تقديم عروض تصاميم من المناقص تخضع للتقييم بحيث تتضمن ما يلي: ✓ تصميم غلاف تقرير سنوي خاص بالهيئة وعدد من الصفحات الداخلية (مرفق)	سيمنح المناقص الذي لا يتقدم بالتصاميم المطلوبة علامة (صفر).	١٥ علامة

Handwritten signatures and marks at the bottom of the page.

	✓ تصاميم الكترونية لمنصات التواصل الاجتماعي (مرفق) ✓ تصميم Infographic ثابت (صورة) (مرفق)	
--	--	--

٢. عرض مالي مفصل يشمل ما يلي:

البيند	الموضوع	العلامة
أ.	التكلفة الافردية لكل بند من البنود الواردة في البيند ثالثاً أدناه (العمل المطلوب من المناقص) على أن تكون الاسعار منافسة لاسعار السوق	٢٢ علامة
ب.	قائمة أسعار خاصة بالمناقص لكافة الاعمال والخدمات التي يقدمها Agency Rate Card	٢٥ علامة

#### ملاحظات هامة:

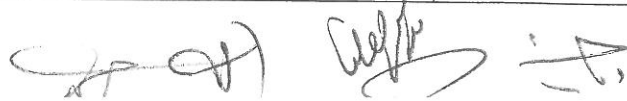
١. على المناقص الانتباه الى ضرورة الالتزام بتزويد الهيئة بكافة المتطلبات المبينة ضمن البنود المحددة اعلاه ويشكل مفصل وحسب المطلوب، كون أن ما يتم تقديمه من قبلها بهذا الشكل سيعتبر أساس لا يتجزأ من أسس المفاضلة ما بين الشركات المتقدمة.
٢. على المناقص تقديم كلاً من العرض الفني والعرض المالي من خلال مغلفات منفصلة ومغلقة.
٣. يقدم تأمين الدخول ضمن مغلف العرض الفني.

#### ثالثاً: العمل المطلوب من المناقص

تمثل النقاط التالية المواد المحتمل طلبها من الشركة خلال فترة التعاقد وليس بالضرورة طلبها كافة، وحسب مقتضيات العمل، وكما يلي:

#	العمل	التفصيل
<b>النماذج Templates</b>		
١.	تصميم نماذج مختلفة (templates) وذات جودة عالية ليتم استخدامها في كافة اعمال الهيئة، ومنها:	<p>أ. نموذج اعلان ملون (خلفية ثابتة) خاص بحملات الهيئة التوعوية للنشر من خلال المطبوعات المختلفة</p> <p>ب. نموذج خلفية اعلانات وحملات الهيئة التوعوية التي تسجل تلفزيونيا (ملون) مع أهمية توافق امتداد الملف (extension) مع امتداد التسجيل التلفزيوني</p> <p>ج. تصميم نماذج إعلانات خاصة بمنصات التواصل الاجتماعي ( Social Media Posts) ضمن الفئات: نموذج اعلان توعوي، نموذج اعلان تشريعي، نموذج اعلان عام ويتضمن اعلانات العطاءات والوظائف الصادرة عن الهيئة، نموذج اعلان زاوية عامة تتضمن الاماني السعيدة لمتابعي الصفحة بنهاية الاسبوع او طلب الرأي بخصوص موضوعات بسيطة وعامة، وغيرها بحيث يتم اعداد عدة احجام بمواصفات</p>

		<p>تتفق مع منصات التواصل الاجتماعي</p> <p>د. تصميم خلفية عامة للشاشة الالكترونية الداخلية بحيث يتوافق حجم وامتداد الملف مع متطلبات شاشة العرض التلفزيونية Full HD المتوفرة لدى الهيئة</p> <p>هـ. تصميم نموذج لعرض توضيحي باللغتين العربية والانجليزية:</p> <p>- اعداد نموذج موحد للعروض التوضيحية باللغتين ليتم اعتماده</p> <p>- اهمية ان يكون النموذج سهل الاستخدام وصديق للبيئة عند الطباعة</p>
٢.	تطوير العروض التوضيحية	<p>تصميم وتطوير عروض توضيحية Presentations Development بحيث يشمل العمل ما يلي وبما يتوافق مع نموذج العروض التوضيحية المعتمد بالتنسيق مع الشركة والموضح اعلاه ضمن البند ثالثا/١/هـ:</p> <p>- تطوير خلفيات خاصة بالعرض التوضيحي تتناسب مع موضوع العرض التوضيحي</p> <p>- ادراج العناوين وتوزيع مادة العرض التوضيحي بشكل مناسب مع المحتوى</p> <p>- استخدام رسومات وأشكال بيانية ذات علاقة وبشكل جذاب وواضح</p>
<b>ما يتعلق بخدمة البريد الالكتروني الحكومي ومنصات التواصل الاجتماعي وموقع الهيئة الالكتروني</b>		
٣.	تصميم اعلانات توعية للنشر من خلال خدمة البريد الالكتروني الحكومي (ملون)	<p>يتوفر لدى الهيئة نموذج معتمد من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (خدمة البريد الالكتروني الحكومي) من خلال صيغة (.ai) حيث يتوجب على كافة المؤسسات استخدامه، وعلى المناقص العمل على:</p> <p>أ. توزيع المادة المرغوب الاعلان عنها من خلال النموذج</p> <p>ب. اضافة ما يلزم من صور تعبيرية</p> <p>على ان لا يزيد حجم الملف عند تحويله الى JPG عن ٥٠٠ كيلو بايت، حيث ستقوم الهيئة بتزويد المناقص بمحتوى الاعلانات المطلوبة اولا بأول</p>
٤.	إعلانات الهيئة المنوي نشرها على منصات التواصل الاجتماعي	<p>أ. تقوم الهيئة بتزويد المناقص بخطة محتوى دورية عامة لغايات اعداد الاعلانات المطلوبة</p> <p>ب. يتم تزويد المناقص خلال الشهر باية اعمال يلزم العمل على تصميمها والتي هي خارج عن اطار خطة المحتوى</p> <p>ج. اعداد تصاميم ذات جودة عالية وباحجام متعددة تتناسب مع مواصفات منصات التواصل الاجتماعي ومع المحتوى المنوي نشره ومع النماذج المعدة والمعتمدة</p> <p>* على المتعهد العمل على تضمين عناوين الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي وموقعها الالكتروني والشعار الخاص بها بكافة المواد التي ستشر من خلال المنصات</p>
٥.	تصاميم خاصة بموقع الهيئة الالكتروني	<p>يتم طلب تصاميم (بانر أو صور أو أيقونة) لما سيتم نشره من قبل الهيئة من اخبار او فعاليات، وستقوم الهيئة بالعمل على تزويد المتعهد بالاحجام المطلوبة لكل عمل.</p>
<b>اعلانات الانفوجرافيك</b>		
٦.	تصميم واخراج اعلانات انفوجرافيك متحركة	<p>تقسم الاعلانات الى نوعين وكما يلي:</p> <p>١. اعلان توعوي قصير بمدة زمنية لا تتجاوز ١٠ - ١٥ ثانية، او حسب المحتوى</p>



<p>المنوي نشره.</p> <p>٢. اعلان فيديو وثائقي عن الهيئة او عن قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد بمدة زمنية تتراوح ما بين ٢-٣ دقائق على اقصى تحديد. (من الممكن ان يكون هذا الفيديو مصور وليس انفوجرافيك ووفق الاتفاق مع الهيئة بهذا الخصوص)</p> <p>ملاحظات:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- سيتم استخدام الاعلانات اعلاه من خلال منصات التواصل الاجتماعي وموقع الهيئة الالكتروني بالاضافة الى امكانية استخدامها للبث من خلال قنوات التلفزيون الاردنية وخلال الفعاليات التي تشارك بها الهيئة.</li> <li>- ستقوم الهيئة بتزويد المناقص بالنص الأولي للاعلان، والذي قد يلزم التعديل عليه خلال مرحلة التنفيذ، وسيقوم المناقص بالعمل على اخذ موافقة الهيئة على الصوت المستخدم (في حال تم استخدام صوت)، والموافقة على الموسيقى المستخدمة، والصور والشخصيات واسلوب تحريك العناصر واية عناصر اخرى.</li> </ul>	
<p>وهي اعلانات توعوية او حملات اعلامية سيتم استخدامها للنشر من خلال منصات التواصل الاجتماعي وموقع الهيئة الالكتروني، حيث تقوم الهيئة بالعمل على تزويد المتعهد بالنصوص التي يلزم استخدامها لتنفيذ اعلانات الانفوجرافيك. ويتم اخذ موافقة الهيئة المسبقة على الاشكال والصور والشخصيات المستخدمة قبل التنفيذ.</p>	<p>٧. تصميم اعلانات انفوجرافيك ثابتة</p>
<p><b>الاعلانات التلفزيونية والاذاعية</b></p>	
<p>أ. اعداد اعلانات توعية مختلفة لا تتجاوز فترة ٦٠ ثانية</p> <p>ب. تحرير النصوص الخاصة بالاعلانات واجراء المراجعة اللغوية لها.</p> <p>ج. اخراج الاعلان بالشكل الانسب وبما يتوافق مع المحتوى بحيث إما أن يتضمن خلفية ثابتة مع نص مقروء، او ان يتضمن صور تعبيرية، او ان يكون انفوجرافيك متحرك</p> <p>د. اعداد اعلانات بعدة فترات زمنية ووفق متطلبات كل موضوع سيتم اعداده</p> <p>هـ. تسجيل الصوت وفقا للنصوص المعتمدة لكل اعلان وبعد الموافقة على الصوت المستخدم</p> <p>و. تزويد الهيئة بالملفات النهائية من خلال امتداد ملف (extension) يتوافق مع متطلبات البث التلفزيوني والاذاعي للمؤسسات الاعلامية العاملة في المملكة ومع امتداد منصات التواصل الاجتماعي</p>	<p>٨. تصميم واخراج اعلانات فيديو توعوية للبث من خلال التلفزيون</p> <p>تصميم اعلانات صوتية للبث عبر مؤسسات الاذاعة</p>
<p><b>ما يتعلق بالصور الفوتوغرافية</b></p>	
<p>تقوم الشركة بالعمل على تعديل الصور الخاصة بالهيئة وفق الطلب وكما يلي: (Branding, Editing, Photos retouching)</p>	<p>٩. صور الهيئة</p>
<p><b>ما يتعلق بالمطبوعات</b></p>	
<p>أ. اعداد نموذج عام لشكل تصميم التقرير السنوي ليستخدم من خلال كافة التقارير اللاحقة التي سيتم اصدارها من اعطاء خصوصية تمكن من تمييز التقارير التي تصدر سنويا عن بعضها</p>	<p>١٠. تصميم تقرير سنوي (ملون)</p>

		<p>ب. تصميم الغلاف بشكل يتناسب مع المادة</p> <p>ج. تصميم وصف مادة التقرير السنوي</p> <p>د. اعادة رسم البيانات والجداول المستخدمة بشكل جذاب</p> <p>هـ. توفير التقرير من خلال ملف PDF (high &amp; low resolution)</p>
١١.	تصميم النشرة الالكترونية الداخلية	<p>أ. اعداد نموذج عام لشكل تصميم النشرة ليستخدم من خلال كافة النشرات التي سيتم اصدارها</p> <p>ب. اعداد التصميم للغلاف بشكل يتناسب مع موضوع العدد والموضوعات المدرجة من خلال المادة</p> <p>ج. تصميم الصفحات الداخلية بما يتناسب مع المحتوى</p> <p>د. صف واخراج المادة وازافة الصور التعبيرية المناسبة</p> <p>هـ. توفير النشرة من خلال ملف PDF (high &amp; low resolution)</p>
١٢.	تصميم كتيبات وبروشورات	<p>أ. تصميم الغلاف الامامي والخلفي او الصفحة الخارجية</p> <p>ب. تصميم الصفحات الداخلية بما يتناسب مع المحتوى</p> <p>ج. صف المادة وازافة الصور التعبيرية المناسبة</p> <p>د. توفير الكتيب من خلال ملف PDF (high &amp; low resolution)</p> <p>هـ. يتم تحديد الحجم المستخدم بما يتناسب مع المادة المعدة، حيث أن الاحجام المعتمدة عادة لدى الهيئة كما يلي:</p> <p>١. كتيب A5</p> <p>٢. مطوية ٦ أوجه قياس ٢٠ سم * ١٠ سم</p> <p>٣. مطوية ٤ أوجه ٢٠ سم * ١٠ سم</p> <p>٤. مطوية ٨ أوجه ٢٠ سم * ١٠ سم</p> <p>٥. نشرة حجم A5 ورقة واحدة بوجهين امامي وخلفي</p> <p>٦. نشرة حجم A5 ورقتين ٤ أوجه</p>
١٣.	هوية مؤسسية جديدة	<p>قد يتم الطلب من الشركة العمل على اعداد مواد للهيئة تتضمن هوية مؤسسية جديدة لها وفقا لشعار جديد خاص بها في حال تم السير بتوجه اعتماد شعار جديد للهيئة.</p>
١٤.	الدليل الارشادي للهوية المؤسسية	<p>ويهدف هذا الدليل الى تقديم الارشادات التوجيهية وتقديم وصف تفصيلي للعناصر الرئيسية للهوية وبيان استخدامات الشعار المختلفة من خلال الاعلانات، القرطاسية، البيئات المختلفة لعرض الشعار بالاضافة الى وضع أمثلة من خلال الدليل يتعين الالتزام بها في كافة التطبيقات المرئية للهيئة وضمن مختلف انواع الاتصال والرسائل التوعوية والترويجية وبدون وضع قيود للحدود الابداعية.</p>
١٥.	تصميم بطاقات معايدة (مناسبات دينية ووطنية وما شابه)	<p>يتم اعداد نموذج موحد وعام لشكل وحجم بطاقات المعايدات الصادرة وفقا لموضوعها ويتم تصميم البطاقة وفقا للموضوع وازافة Theme مناسب لذلك.</p> <p>علما بأنه سيتم استخدام بطاقة المعايدة من خلال البريد الالكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي والشاشة الالكترونية في مدخل الهيئة.</p>

<p>ملاحظة: من الضروري الاخذ بعين الاعتبار امكانية ان يتم طباعة البطاقة وحسب الطلب، ولذلك يجب ان تكون مواصفات اعداد التصميم عاية الدقة والوضوح.</p>	
<p><u>تحدد تفاصيل العمل في حينه، وتشمل عادة الاعمال المطلوبة ما يلي:</u></p> <p>أ. بطاقة تعريفية Business Card</p> <p>ب. توقيع بريد الكتروني للموظفين</p> <p>ج. بطاقة موظف الكترونية (تتضمن صورة الموظف، المسمى الوظيفي، واسم المديرية)</p> <p>د. مغلفات بحجم A3، A4، A5</p> <p>هـ. أكياس تتضمن شعار الهيئة A3 و A4</p> <p>و. دفاتر ملاحظات تتضمن شعار الهيئة تشمل تصميم الغلاف الامامي والخلفي والصفحات الداخلية A5 و A4</p> <p>ز. فولدر ورقي بحجم A3 او بأحجام أخرى حسب الطلب</p>	<p>١٦. تصميم قرطاسية</p>
<p>ما يتعلق بالفعاليات التي تعقدها الهيئة</p>	
<p><u>تحدد تفاصيل العمل في حينه، وتشمل عادة الاعمال المطلوبة ما يلي:</u></p> <p>أ. فكرة التصميم الخاصة بالفعالية (design theme)</p> <p>ب. اجندة الفعالية</p> <p>ج. باج للمشاركين والمنظمين ٧*١٠ سم (طولي أو عرضي وبما يتناسب مع فكرة التصميم)</p> <p>د. قواعد اسماء ٢٩*١٠ سم توضع امام المتحدثين</p> <p>هـ. خلفية خاصة بالفعالية توضع على شاشة العرض خلف المتحدثين</p> <p>و. Roll Up حجم ٢ م * ٨٠ سم</p> <p>ز. نموذج شهادات بحجم A4</p> <p>ح. مواد متنوعة تنشر من خلال صفحات الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي</p> <p>ط. بانر خاص بالموقع الالكتروني</p> <p>ي. صورة تستخدم لجديد الهيئة ضمن الموقع الالكتروني</p> <p>ك. تصميم يستخدم من خلال شاشة مدخل الهيئة</p>	<p>١٧. تصاميم خاصة بالفعاليات والمؤتمرات التي تعقدها الهيئة</p>

#### رابعاً: آلية التنسيق مع الهيئة واستلام الاعمال

- أ. تقوم الشركة بتحديد ضابط إرتباط للتنسيق والمتابعة لإنجاز كافة الأعمال المطلوبة.
- ب. تقوم الهيئة بالطلب من الشركة انجاز الاعمال المطلوبة - والمحددة في البند ثالثاً أعلاه - بموجب بريد الكتروني رسمي يرسل للشركة، ومن الممكن طلب تصميم أعمال تخرج عن اطار التصميم المحددة.



ج. تقوم الشركة بتقديم بروفات للعمل الذي تطلبه الهيئة، وللهيئة الحق في طلب إجراء أي تعديلات تلزم على العمل المقدم من قبل المتعهد وحسب ما تراه مناسباً لغايات الموافقة النهائية.

د. تلتزم الشركة بتقديم بروفات العمل بشكل ورقي أو الكتروني وكل عمل على حدا وفقا للاحتياجات الفعلية التي تحددها الهيئة، على أن يتم الاخذ بعين الاعتبار ان المواد التي تتضمن صفحات (كالبروشور والتقارير السنوي...) تتطلب تزويد الهيئة ببروفة ورقية ملونة اولية وبروفة نهائية للتوقيع عليها عند الموافقة.

هـ. تلتزم الشركة بتقديم بروفات التصاميم المطلوبة الخاصة بال templates بشكل عام خلال فترة من (٧-١ أيام عمل) وعلى النحو الذي تقررته الهيئة لكل عمل، الا في الاعمال التي تتطلب وقت اطول مع اخذ موافقة الهيئة.

ملاحظة: يتم اعطاء الاولوية لتسليم التصاميم الخاصة بالفعاليات التي تقيمها الهيئة، ويتم الاتفاق ما بين الطرفين على الفترات الزمنية لتسليم كافة الاعمال المطلوبة.

و. يتم العمل على اعداد التصاميم المطلوبة وفقا لخطط العمل والمحتوى والمدد الزمنية المحددة من قبل الهيئة، علما بان الفترات الزمنية العامة والمتوقعة لانجاز الاعمال هي كما يلي، حيث للهيئة الحق بتغيير هذه الفترات وفقا لما تراه مناسباً ووفقا للاولويات التي تحددها وبالتنسيق مع الشركة:

#	العمل	التفصيل	فترة الانجاز المتوقع
<b>النماذج Templates</b>			
١.	أ. نموذج اعلان ملون (خلفية ثابتة) خاص بحملات الهيئة التوعوية	تسليم كافة النماذج بشكل كامل خلال ٧ أيام	
	ب. نموذج خلفية اعلانات وحملات الهيئة التوعوية التي تسجل تلفزيونيا (ملون)		
	ج. تصميم نماذج إعلانات خاصة بمنصات التواصل الاجتماعي ضمن الفئات: نموذج اعلان توعوي، نموذج اعلان تشريعي، نموذج اعلان عام ويتضمن اعلانات العطاءات والوظائف الصادرة عن الهيئة، نموذج اعلان زاوية عامة تتضمن الاماني السعيدة لمتابعي الصفحة بنهاية الاسبوع او طلب الرأي بخصوص موضوعات بسيطة وعامة، وغيرها بحيث يتم اعداد عدة احجام بمواصفات تتفق مع منصات التواصل الاجتماعي		
	د. تصميم خلفية عامة للشاشة الالكترونية الداخلية		
هـ. تصميم نموذج لعرض توضيحي باللغتين العربية والانجليزية: - اعداد نموذج موحد للعروض التوضيحية باللغتين ليتم اعتماده - اهمية ان يكون النموذج سهل الاستخدام وصديق للبيئة عند الطباعة			
٢.	تطوير العروض التوضيحية		٧ أيام او كما يتم تحديده

التوقيع



ما يتعلق بخدمة البريد الإلكتروني الحكومي ومنصات التواصل الاجتماعي وموقع الهيئة الإلكتروني	
٣.	تصميم اعلانات توعية للنشر من خلال خدمة البريد الإلكتروني الحكومي
١ يوم	
٤.	إعلانات الهيئة المنوي نشرها على منصات التواصل الاجتماعي
١ يوم	
٥.	تصاميم خاصة بموقع الهيئة الإلكتروني (بانر أو صور أو أيقونة)
١ يوم	
اعلانات الانفوجرافيك	
٦.	اعلان توعوي قصير بمدة زمنية لا تتجاوز ١٠ - ١٥ ثانية، او حسب المحتوى المنوي نشره
١٤ يوم	
٧.	اعلان فيديو وثائقي عن الهيئة او عن قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد
٢٠ يوم	
	بمدة زمنية تتراوح ما بين ٢-٣ دقائق على أقصى تحديد.
٨.	تصميم اعلانات انفوجرافيك ثابتة
٤ ايام	
الاعلانات التلفزيونية والاذاعية	
تصميم واخراج اعلانات فيديو توعوية للبحث من خلال التلفزيون والاذاعة	
٩.	تحرير النصوص الخاصة بالاعلانات واجراء المراجعة اللغوية لها.
٢ يوم	
١٠.	اخراج الاعلان بالشكل الانسب وبما يتوافق مع المحتوى بحيث إما أن يتضمن خلفية ثابتة مع نص مقروء، او ان يتضمن صور تعبيرية، او ان يكون انفوجرافيك متحرك
٥ ايام	
١١.	اختيار الموسيقى المستخدمة في الاعلان
١ يوم	
١٢.	تسجيل الصوت وفقا للنصوص المعتمدة لكل اعلان وبعد الموافقة على الصوت المستخدم
٥ ايام	
١٣.	الموافقة النهائية
ما يتعلق بالصور الفوتوغرافية	
١٤.	صور الهيئة
١ يوم او حسب الاتفاق	
ما يتعلق بالمطبوعات	
تصميم تقرير سنوي	
١٥.	تصميم الغلاف وبعض صفحات التقرير لآخذ الموافقة الاولية
٤ ايام	
١٦.	تصميم وصف مادة التقرير السنوي كاملا واعادة رسم البيانات والجدول المستخدمة
١٦ يوم	
تصميم النشرة الالكترونية الداخلية	
١٧.	اعداد التصميم للغلاف بشكل يتناسب مع موضوع العدد وموضوعات النشرة
٤ ايام	
١٨.	صف المادة وازافة الرسومات والبيانات اللازمة
١٠ ايام	
تصميم كتيبات وبروشورات	
١٩.	تصميم الغلاف الامامي والخلفي او الصفحة الخارجية
٣ ايام	
٢٠.	تصميم الصفحات الداخلية بما يتناسب مع المحتوى
٢ يوم	
٢١.	صف المادة وازافة الصور التعبيرية المناسبة
١٠ ايام	
هوية مؤسسية جديدة (في حال تم السير بهذا التوجه)	
٢٢.	يتم اعادة العمل على النماذج المعتمدة مرة اخرى بما يتناسب مع الشعار الجديد
تحدد الفترات الزمنية في حينه وبالاتفاق	
٢٣.	يتم العمل على اعداد كافة الاعلانات والمواد والمطبوعات بشكل جديد

٢٤.	العمل على تصميم قرطاسية جديدة	مع الشركة
٢٥.	اعداد الدليل الارشادي للهوية المؤسسية (دليل استخدامات الشعار)	١٤ يوم
تصميم بطاقات معايدة		
٢٦.	تصميم البطاقة وازافة النص المرسل من قبل الهيئة من خلاله	٣-١ يوم
تصميم قرطاسية		
٢٧.	بطاقة تعريفية Business Card	تسلم كافة الاعمال
٢٨.	توقيع بريد الكتروني للموظفين	سويا خلال ٥ أيام
٢٩.	بطاقة موظف الكترونية (تتضمن صورة الموظف، المسمى الوظيفي، واسم المديرية)	عمل
٣٠.	مغلقات بحجم A3، A4، A5	
٣١.	أكياس تتضمن شعار الهيئة A3 و A4	
٣٢.	دفاتر ملاحظات تتضمن شعار الهيئة تشمل تصميم الغلاف الامامي والخلفي والصفحات الداخلية A4 و A5	
٣٣.	فولدر ورقي بحجم A3 او بأحجام أخرى حسب الطلب	
التصميم الخاصة بالفعاليات التي تعقدتها الهيئة		
٣٤.	يتم تحديد الفترات الزمنية للاعمال المطلوبة في حينه	

ز. يتم الموافقة من الهيئة على البروفة المرسله من قبل الشركة بموجب بريد الكتروني رسمي معتمد لهذه الغاية يرسل للشركة ومن خلال التوقيع على النسخة النهائية عند طلبها.

ح. تقوم الشركة بتسليم كافة الاعمال الموافق عليها اولاً بأول، وتزويد الهيئة بالعمل المطلوب وفقاً لمواصفات امتداد الملفات المحددة لكل عمل (JPG، PDF، PSD، وما الى ذلك...)

ط. تقوم الشركة بتقديم تقرير انجاز شهري لكافة الاعمال والمتطلبات التي تم انجازها خلال الشهر السابق وعلى النحو التالي وتقديم فاتورة تبين تكلفة الاعمال المنجزة ووفقاً لقائمة الاسعار المقدمة في العرض المالي بحيث يتم تضمين ما يلي:

١. قائمة الاعمال التي تم انجازها وتسليمها للهيئة مع تواريخ الاعتماد
٢. تقديم CD يحتوي على كافة الاعمال بصورتها النهائية وكما يلي:
  - الملفات الاصلية التي تم اعداد التصاميم من خلالها (بشرط أن تكون قابلة للتعديل)
  - كافة الخطوط (Fonts) المستخدمة
  - الصور المستخدمة ضمن التصاميم وكافة المكونات التي تم استخدامها لانجاز العمل
  - الاصوات والتسجيلات المستخدمة
  - التصميم المعتمد من خلال ملف JPG وملف PNG بالاضافة الى الملفات الاصلية
  - اية مكونات اخرى تتعلق بالعمل الموافق عليه، على أن يتم بيان البرامج التي يمكن من خلالها تشغيل الملفات الاصلية من خلاله.

التصميم  
التصميم  
التصميم

## خامساً: حقوق الحصرية (Copyrights)

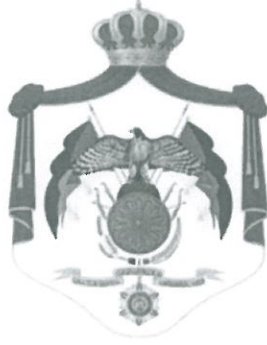
٢) جميع التصاميم، والبيانات، والرسومات والفيديوهات المستخدمة والمعدة هي ذات حق حصري لاستخدام الهيئة.

٣) تمنع الشركة من استخدام اي مواد تصميم سواء كانت صور او اصوات او فيديوهات او كل مادة او عنصر من عناصر التصميم محمي بموجب تشريعات الملكية الفكرية الوطنية او الدولية تحت طائلة المسؤولية القانونية.

٤) في حال رغبت الشركة، بالامكان العمل على تصوير اية مرافق في الهيئة بما يخدم الاعمال المطلوبة.

٥) بإمكان الشركة العمل على نشر اعمال التصاميم التي قامت بها لصالح الهيئة من خلال صفحاتها ضمن منصات التواصل الاجتماعي شرط ذكر الهيئة من خلال ما نشر. علماً بأن صفحات الهيئة من خلال الفيسبوك والتويتر واليوتيوب هي: @TRCJO





## هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

التقرير السنوي

٢٠١٥

الت

## كلمة رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي

يعد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أحد القطاعات الهامة والمؤثرة في دعم الاقتصاد الأردني من خلال مساهمته في الناتج المحلي الاجمالي، حيث يعتبر تطور الخدمات المقدمة من خلاله مدخلاً وأساساً لنمو الحياة الاقتصادية والاجتماعية في المملكة، ولعل السياسات الموجهة نحو السوق والبنية التحتية وتأهيل الكوادر العاملة دفعت نحو تعزيز وتشجيع الاستثمارات المحلية والخارجية على حد سواء.

ولقد أصبح قطاع الاتصالات الأردني من القطاعات المتطورة ودور الهيئة في مجال التنظيم مؤثراً على المستوى الإقليمي والدولي، مما يحتم علينا أن نحافظ على هذا الدور الريادي، وصولاً إلى وضع مكانة للأردن لتكون من تلك الدول المؤثرة في اتخاذ القرارات حول مستقبل القطاع متجاوزين بذلك صغر المساحة الجغرافية التي يشكلها.


ان انتشار الخدمات المتنوعة في هذا القطاع الحيوي الهام، وارتفاع أعداد مستخدميها عاماً تلو العام ودخول خدمات وتكنولوجيات حديثة وبنحو متسارع، لهو مؤشر واضح على مدى الدور الذي يلعبه هذا القطاع في تعزيز التنمية المستدامة والتي تتطلب عملاً تشاركياً موحداً وسياسات تشريعية مرنة تتلاءم والمتغيرات المتسارعة التي تطرأ عليه وتلك التي يحدثها في باقي قطاعات العمل المختلفة، بحيث تهدف تلك التشريعات والتشريعات مع كافة الجهات ذات العلاقة إلى تذليل الصعوبات التي تواجه مقدمي خدمات الاتصالات في أداء أعمالهم، بما يسهم في عملية تنمية وتطوير القطاع وتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يحقق رضا المستفيدين من خلال حصولهم على خدمات اتصالات بسوية عالية وأسعار معقولة.

إن مسألة انتشار الخدمات مرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى جودة الخدمات، فعندما تمتاز الخدمة المقدمة بجودة عالية وأسس تحكم تقديمها بمستوى عال من الكفاءة، سنجد انتشاراً وقبولاً بين كافة الفئات غير متناسين تأثير عوامل أخرى تحكم مسألة كفاءة الخدمة ودورها في المنافسة على مستوى السوق. ولعل كافة المؤشرات تدل على أهمية هذا الجانب والتطلع إلى تحسين مستواه على النحو الذي يضمن استمرارية الخدمة على النحو الأمثل.

ومن هنا، سيشهد العام ٢٠١٦ تنفيذ مشاريع ومبادرات متخصصة في مجال تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة من قبل المرخصين العاملين في سوق الاتصالات والبريد على حد سواء، وذلك استكمالاً لما بدأناه في العام ٢٠١٥ من وضع أساسيات العمل المشترك مع القطاع الخاص والتشاركية في تحقيق الإنجاز، وتنفيذ مشاريع المسوحات المتخصصة للتغطية الخلوية وشراء أنظمة فحص جودة متخصصة وتدريب المتخصصين في هذا المجال إضافة الى الإعلان عن جائزة أفضل مشغل في السوق والتي ستكون مسألة الجودة على رأس سلم معايير المفاضلة فيها بين المرخصين وغيرها من المشاريع ذات الصلة بعمل الهيئة، ليكون العام ٢٠١٦ عام " الجودة" باستحقاق.

الدكتور المهندس غازي الجبور

رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي



## المخلص التنفيذي

واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في العام ٢٠١٥ تنفيذ الخطط والمشاريع الهادفة الى تحقيق التوازن لقطاع الاتصالات من خلال الاهتمام ومتابعة كافة الأطراف المعنية على النحو الذي يضمن تقديم الخدمات بشكل يلبي المصلحة العامة مع المحافظة على المستوى الذي وصلت له قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد وتطويرها بما يتماشى مع التطورات العالمية المتسارعة.

لقد قامت الهيئة في مجال تعزيز المنافسة وتقليل العوائق بمنح رخص ترددات متنوعة وفي نطاقات محددة، وإتاحة ترخيص حزم ترددات إضافية لتقديم خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة وتمديد العمل بأجور الربط البيني وتعديل أجور إنهاء المكالمات الدولية الواردة إلى الأردن، إضافة إلى إنشاء مكتب دائم للهيئة في جمرک المطار للتسهيل على المستوردين وتعزيز المنافسة فيما بينهم في تقديم الخدمة.

وفي مجال حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات، واصلت الهيئة التعامل مع الشكاوى الواردة اليها من كافة المستفيدين من خدمات الاتصالات، ودراسة العروض التجارية المتنوعة وإصدار الموافقات لعقود الاشتراك، بالإضافة إلى تنفيذ جولات رقابية تفتيشية هدفت إلى التأكد من تقديم الخدمات المتنوعة سواء في قطاع الاتصالات أو قطاع البريد على النحو الأمثل ووفقاً لاتفاقيات الترخيص المعتمدة، كما قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ باطلاق صفحتها الرسمية على موقع التواصل الاجتماعي ( الفيسبوك) وذلك إيماناً منها بأهمية التواصل مع المستفيدين من خلال طرق متنوعة، كما قامت بإطلاق حملات توعية متخصصة تناولت العديد من المواضيع محط اهتمام المستفيدين من الخدمات المقدمة هدفت الى زيادة الوعي لديهم والتعريف بحقوقهم، إضافة إلى إصدار نشرات إرشادية متنوعة موجهة إلى المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد.

وفي مجال جودة الخدمات، قامت الهيئة بنشر تقارير مؤشرات الجودة للنصف الثاني من العام ٢٠١٤ والنصف الأول من العام ٢٠١٥ لشركات الاتصالات العاملة في السوق المحلي، وتنفيذ جولات فحص ميدانية بهدف إجراء الفحوصات الفنية ومتابعة النتائج مع الشركات المرخصة، إضافة الى زيادة وتعزيز القدرات الفنية للعاملين في مجال مراقبة الجودة من خلال شراء أنظمة فحص متكاملة وتدريب العاملين عليها لتعزيز قدراتهم ومهاراتهم في هذا المجال. كما قامت الهيئة في مجال ادارة الطيف الترددي بإجراء القياسات الفنية اللازمة على محطات البث الاذاعي المرخصة وإجراء فحوصات مستوى الإشارة للشبكات الراديوية في مناطق المملكة وإصدار موافقات اصدار وتجديد لرخص استخدام ترددات ضمن شبكات الاتصالات الخاصة وإصدار شهادات موافقة نوعية لأجهزة الاتصالات الراديوية.

وفي مجال تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص، وزيادة التعاون المؤدي إلى المساهمة في تطوير القطاعين ومشاركة القطاع الخاص في صنع القرار، قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بالتنسيق مع شركات البريد المعنية لتأسيس لجنة استشارية قطاعية بمشاركة تلك الشركات، إضافة إلى تعزيز التواصل مع الشركات العاملة في قطاعي الاتصالات والبريد من خلال إجراء الزيارات الميدانية واستضافة عدد من الجهات ذات علاقة بعمل الهيئة للحديث عن نشاطاتها وأوجه التعاون المختلفة.



أما في مجال تنظيم قطاع البريد، فقد قامت الهيئة بإصدار مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص التي تهدف الى قياس مستوى جودة خدمة توزيع البعثات البريدية الخاصة من قبل مشغلي البريد الخاص، إضافة الى اصدار الموافقات لعدد من اتفاقيات الربط البيئي لمشغلي البريد الخاص/ فئة محلي ودولي، كما قامت الهيئة بضبط عدد من الجهات غير حاصلة على التراخيص اللازمة من الهيئة، مع الاشارة إلى أن الهيئة قامت خلال العام ٢٠١٥ بمنح ما مجموعه (١٧) رخصة بريد ليصبح عدد الشركات الإجمالي مع نهاية العام ٢٠١٥ ما مجموعه (٥٦) شركة مرخصة.

وعلى صعيد المشاركات الخارجية للهيئة، واصلت الهيئة مشاركتها في الفعاليات والاجتماعات الدولية التي تعنى بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي يتم تنظيمها من قبل المؤسسات الدولية المتخصصة، إضافة إلى استضافة الفعاليات ذات العلاقة بعمل الهيئة بهدف تبادل الخبرات والمعارف المتنوعة، كما تم تنفيذ نشاطات متنوعة تندرج تحت باب المسؤولية المجتمعية.

ويتضمن هذا التقرير عدد من الملاحق ذات العلاقة، مثل ملامح الخطة الاستراتيجية للهيئة للفترة ٢٠١٣-٢٠١٦ ومؤشرات قطاع الاتصالات للعام ٢٠١٥، إضافة إلى استعراض التقرير السنوي المتعلق بتنفيذ الهيئة لبنود وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عن العام ٢٠١٥.

## مواد لاعداد تصاميم الكترونية للنشر من خلال منصات التواصل الاجتماعي (بحيث يتم اعداد كل مادة على حدى)

١. أثناء التجوال الدولي أغلق خدمة "التواجد الدائم على الإنترنت" من هاتفك الخلوي في حال عدم استخدامك لها كونها مكلفة جداً، واستخدم تقنية الـ (Wi-Fi) للحصول على خدمة الانترنت عند توفرها.
٢. ان انشاء الهيئة لمكتب دائم لها في جمرک مطار الملكة علياء الدولي يهدف الى تبسيط الاجراءات على مستوردي اجهزة الاتصالات المختلفة وتخفيف الاعباء المالية والادارية.
٣. تقوم الهيئة بقياس قيم كثافة القدرة الكهرومغناطيسية الصادرة من المحطات الراديوية الموجودة على أبراج الاتصالات والتأكد من أن هذه القيم تقع ضمن القيم المسموح بها عالمياً.
٤. تقنية LTE : وهي اختصار Long Term Evolution وهي معيار جديد لشبكات الجيل الرابع 4G في الاتصالات اللاسلكية للنطاق عريض الحزمة بحيث توفر سرعات عالية جداً لنقل البيانات بالمقارنة مع تقنيات ومعايير الجيل الثالث 3G.



(١)



## اعلان هيئة تنظيم قطاع الاتصالات حول خدمات الرسائل النصية القصيرة والدعائية

عزيزي المستفيد

تجنب تفعيل الخدمات المعروضة عليك من خلال الرسائل النصية القصيرة، وتحقق من خلال النص إذا ترتب على الاشتراك بها أية تكاليف إضافية، حيث إنها تعدّ من خدمات التكاليف المضافة، إلا إذا كنت ترغب في ذلك.

وتجنب تسجيل رقم هاتفك الخليوي لدى المحال التجارية التي تتعامل معها، تجنباً لتداول رقم هاتفك لأغراض دعائية.

وفي حال عدم رغبتك في استقبال الرسائل الدعائية أو خدمات التكاليف المضافة، بإمكانك إيقافها من خلال الاتصال بمركز خدمات المشتركين الخاص بالشركة المعنية

زين ١٢٣٤

أمنية ١٣٣٣

أورانج \*١١٢#

[www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

راحتك بنهنا.... وخدمتك مسؤوليتنا

الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى ١١٧٠٠٠

@TRCJO



اعلان هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  
لتقديم الشكاوى من خلال الرقم المجاني ١١٧٠٠٠

عزيزي المستفيد

إذا كانت لديك شكوى حول خدمة الاتصالات أو الإنترنت أو البريد ولم تعمل الشركة مزودة الخدمة على حلها..  
اتصل من أي هاتف أرضي أو خلوي  
على الرقم المجاني المخصص لتلقي ومتابعة الشكاوى  
١١٧٠٠٠

[www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  
راحتك بتهمنا.... وخدمتك مسؤوليتنا  
@TRCJO

ر.ا.