

الملحق (أ)

الخدمة المرخصة.

يخول هذا الترخيص المرخص له القيام بتزويد خدمات النفاذ لشبكة المعلومات العالمية وفقاً لشروط هذا الترخيص وملاحقه على النحو الآتي:

أولاً: خدمة النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية:

يقصد بها خدمات الاتصالات التي يستخدم فيها بروتوكول الإنترنت (TCP/IP) للسماح للمنتفعين بالنفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية باستخدام أجهزة الحاسوب أو غيرها من الأجهزة الطرفية المربوطة مع أجهزة أو تسهيلات المرخص له عن طريق نظام الاتصالات العامة.

ثانياً: خدمات المحتوى

يقصد بها توفير النفاذ إلى خدمات المحتوى والمعلومات التي تتم استضافتها أو توفيرها عبر أجهزة أو تسهيلات المرخص له.

ثالثاً: بالإضافة إلى شروط هذا الترخيص وملاحقه يلتزم المرخص له بالآتي:

١. نقطة ربط الخدمة:

على المرخص له إنشاء نقطة ربط الخدمة في سلطنة عُمان وتوفير المعلومات حول مسار الحركة وقاعدة بيانات المنتفعين وإحصاءات حركة الاتصالات وغيرها من واقع السجلات التي تحفظ في نقطة ربط الخدمة بغرض فحصها عند الطلب.

٢. إمكانيات الخدمة:

١-٢ على المرخص له بذل جهود معقولة لتوفير سعة وتسهيلات كافية لضمان أن عدد محاولات الربط لأجهزته أو تسهيلاته لا يتجاوز كثيراً السعة الموفرة لهذا الغرض، وعليه أن يحاول دون حدوث اختناقات للمنتفعين الآخرين لنظام الاتصالات العامة.

٢-٣ على المرخص له الامتناع عن تنظيم أي حدث من شأنه أن يؤدي إلى حدوث ارتفاع ملحوظ في عدد محاولات الربط لأجهزته أو تسهيلاته، ما لم يكن ذلك وفقاً لترتيبات مسبقة مع المشغلين المرخصين المتأثرين بذلك.

٣. استخدام المنتفعين للخدمات:

١-٣ على المرخص له ضمان عدم استخدام خدمات النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية أو خدمات المحتوى ذات الصلة أو خدمات المعلومات التي يتم توفيرها عن طريقه في أية أغراض غير مشروعة، وعليه التقيد بأية قوانين أو لوائح سارية في هذا الشأن وفقاً للشرط (١٧). وعلى المرخص له إبلاغ الهيئة وأي جهات أخرى مختصة بأي محتوى غير قانوني أو ضار يتم نشره أو عرضه أو تحميله أو توزيعه بواسطة أي منتفع يستخدم خدمات النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية.

٢-٣ يكون المرخص له مسؤولاً وحده عن خدمات المحتوى و خدمات المعلومات التي يوفرها، وعليه الحصول على جميع الموافقات الضرورية من الجهات المختصة في سلطنة عُمان. و على المرخص له إلغاء أو تعطيل النفاذ إلى أي محتوى أو معلومات عند إخطاره بذلك بواسطة أي جهة مختصة في سلطنة عُمان.

٢-٣ يلتزم المرخص له بتعويض الهيئة وأي متضرر آخر عن أي مطالبات تقدم ضد أي قذف أو افتراء أو انتهاك لحقوق الملكية الفكرية أو أية التزامات أخرى مهما كانت، تنشأ عن أو تتصل بالمعلومات المرسله أو المستلمة بواسطة أو عبر خدمات النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية أو خدمات المحتوى ذات الصلة أو خدمات المعلومات.

٤-٣ على المرخص له إبلاغ الهيئة عن الإجراءات التي ينوي اتخاذها للسيطرة على الرسائل غير المرغوب فيها، وإخطار منتفعيه من وقت لآخر عن الكيفية التي تمكنهم من اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية أنفسهم من إساءة استخدام أجهزة الحاسوب أو المحتوى المشروع أو الضار (بما في ذلك الفيروسات والأضرار المشابهة) المرتبطة بالنفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية.

٤. قواعد الاستخدام المقبول:

على المرخص له نشر قواعد الاستخدام المقبول التي يجب أن تتضمن الآتي على أقل تقدير:

١-٤ معلومات بشأن الالتزامات القانونية ومسؤولية منتفعيه في الاستفادة من خدمات النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية.

٢-٤ توضيح الممارسات المحظورة (بما في ذلك نشر المحتوى غير المشروع أو الضار).

٣-٤ ضوابط الالتزام المطلوب اتخاذها من قبل المرخص له فيما يتعلق بالمحتوى غير المشروع أو الضار - للتأكد من الالتزام بالمتطلبات الواردة في الشرط (١٧) من هذا الترخيص - وتنبية المنتفعين بأن إساءة استخدام خدمات النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية قد يترتب عليها قطع الخدمة والتزامات أخرى.

٥. عناوين شبكة المعلومات العالمية:

على المرخص له الالتزام بجميع عمليات عناوين شبكة المعلومات العالمية السارية، بما فيها إجراءات فض النزاعات، وذلك وفقاً لأفضل الممارسات ولوائح السلوك ذات الصلة المعمول بها في هذا الشأن.

٦. التزامات أخرى

١-٦ على المرخص له أن يكون عضواً أو منتسباً في جمعية تصنيف محتوى خدمة شبكة المعلومات العالمية (ICRA).

٢-٦ اختيار الطريقة الفنية الأنسب لمراقبة وترشيح المحتوى للتأكد من الالتزام بالمتطلبات المحددة لمحتوى الخدمة المرخصة وفقاً للشرط (١٧) من هذا الترخيص.

٣-٦ عدم توفير خدمة الصوت الأساسية عبر بروتوكول شبكة المعلومات العالمية VOIP

٤-٦ الالتزام باللائحة قواعد سلوك الاستخدام لشبكة المعلومات العالمية وغيرها من اللوائح ذات الصلة.

الملحق (ب)
متطلبات جودة الخدمة.

١- يلتزم المرخص له بمتطلبات جودة الخدمة وفقا للجدول الآتي:

متطلبات الجودة	طبيعة الخدمة
أكثر من ٩٥ % ألا يتجاوز ٣ أيام عمل ألا يتجاوز ٧ أيام عمل ألا يتجاوز ٧ أيام عمل	النفاذ للخدمة * بواسطة الاتصال الهاتفي * بواسطة الخط المؤجر * النفاذ عن طريق الاتصال الهاتفي * النفاذ بواسطة الخط المؤجر
أكثر من ٩٦ %	النسبة المئوية لشكاوي الفواتير التي حلت خلال ٣٠ يوم عمل

الملحق (ج)

شروط وأحكام الخدمة مدفوعة القيمة مسبقاً

أولاً: متطلبات توفير البطاقات مدفوعة القيمة مسبقاً:

على المرخص له التقيد بالآتي:

- (١) إخطار في بداية كل استخدام للبطاقة مدفوعة القيمة مسبقاً يوضح القيمة والمدة المتبقية في البطاقة وذلك بعد أن يتصل المنتفع برقم الاتصال.
- (٢) إخطار يوضح تكلفة الاتصال والمدة المتوفرة بعد قيام المنتفع بتنشيط الخدمة.
- (٣) يمكن تعبئة بطاقات بقيمة مختلفة عن القيمة الأصلية أو آخر قيمة معتمدة شريطة إخطار المنتفعين بذلك عن طريق وحدة الاستجابة المسموعة التفاعلية عند قيامهم بإعادة التعبئة، وذلك بالنسبة للخدمات القابلة لإعادة التعبئة.
- (٤) تنبيه المنتفعين باستنفاد رصيد قيمة الخدمة قبل دقيقة واحدة على الأقل من استنفاده.
- (٥) جميع البطاقات مدفوعة القيمة مسبقاً المستخدمة كعينات أو نماذج أو تلك التي لا تحمل أي قيمة يجب أن تكون مميزة بعلامة واضحة تبين الغرض منها أو حالتها.

ثانياً: بيع البطاقات مدفوعة القيمة مسبقاً:

على المرخص له الالتزام بأن تكون البيانات التالية مطبوعة على البطاقة مدفوعة القيمة مسبقاً أو على أي وثيقة مصاحبة لها:

- (١) قيمة البطاقة.
- (٢) اسم المرخص له.
- (٣) رقم الخط الساخن للمرخص له.
- (٤) رقم الاتصال بالمرخص له المخصص لخدمة البطاقات مدفوعة القيمة مسبقاً.
- (٥) رقم التعريف الشخصي (PIN) للنفاذ إلى الخدمة.
- (٦) تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة، إن وجد.

ثالثاً: الضمان البنكي ورد المبالغ المدفوعة مسبقاً:

- (١) على المرخص له الحصول على ضمان بنكي باسم الهيئة بقيمة _____ إن كان يرغب في تحصيل إيداعات نقدية من المنتفعين أو إصدار بطاقات مدفوعة القيمة مسبقاً، وذلك قبل تحصيل أية إيداعات نقدية أو إصدار بطاقات مدفوعة القيمة مسبقاً، على أن يكون صادراً من بنك معتمد بالسلطنة، ومتضمناً الشروط والأحكام التي تقررها الهيئة أو تكون ومقبولة لديها.

- ٢) يجوز أن تطلب الهيئة ضمان بنكي إضافي أو تعديل في الضمان البنكي المقدم متى رأت ذلك ضروريا للتأكد من أن الضمان المقدم يفي بالتزامات المرخص له تجاه المنتفعين فيما يتعلق بالبطاقات مدفوعة القيمة مسبقا.
- ٣) إعادة جميع الإيداعات أو المبالغ المدفوعة مقدما إلى المنتفعين وفقا للشرط (٢-٩) وإلا قامت الهيئة بتسييل خطاب الضمان وتنفيذ الشرط (٢-٩) بمعرفتها.
- ٤) في حالة إنهاء الخدمة، على المرخص له إخطار المنتفعين بذلك قبل شهرين على الأقل من إنهاء هذه الخدمة وذلك عن طريق نشرها في وسائل الإعلام وإخطار الهيئة بنسخة الإعلان المنشور متضمنا الإجراءات المتبعة لرد المبالغ المتبقية والفترة المحددة لردها بما لا يزيد على ثلاثين يوم عمل، ومكان ردها وأرقام هاتف المرخص له.

رابعاً: التعويض عن خدمة البطاقات مدفوعة القيمة مسبقاً:

يلتزم المرخص له بتعويض أية أرصدة عالقة عند قطع خدمة البطاقات مدفوعة القيمة مسبقاً، بمراعاة الفرق بين الأسعار المدفوعة مسبقاً إذا كانت أعلى من الأسعار المطبقة العلنة، والاحتفاظ بالمستندات الدالة على المبالغ التي تم ردها، وذلك ما لم تكن صلاحية البطاقات قد انتهت قبل تاريخ قطع أو إنهاء الخدمة.