

مرسوم سلطاني

رقم ٢٠٠٩/٣٤

بإصدار ترخيص من الفئة الأولى للشركة العمانية القطرية للاتصالات
(ش.م.ع.م) لإنشاء وتشغيل نظام خدمات اتصالات عامة ثابتة

نحن قابوس بن سعيد سلطان عمان .

بعد الاطلاع على النظام الأساسي للدولة الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٩٦/١٠١ ،
وعلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ ،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة .

رسمنا بما هو آت

المادة الأولى : إصدار ترخيص من الفئة الأولى للشركة العمانية القطرية
للاتصالات (ش.م.ع.م) لإنشاء وتشغيل نظام خدمات اتصالات
عامة ثابتة لمدة خمس وعشرين سنة ، على أن تمنح حقوق الطيف
الترددى لشبكات النفاذ عريض النطاق لمدة خمس عشرة سنة ،
وذلك بالصيغة المرافقة للترخيص .

المادة الثانية : ينشر هذا المرسوم فى الجريدة الرسمية ، ويعمل به من تاريخ صدوره .

صدر فى : ١٤ من جمادى الثانية سنة ١٤٣٠ هـ

الموافق : ٨ من يونيو سنة ٢٠٠٩ م

قابوس بن سعيد

سلطان عمان

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

ترخيص من الفئة الأولى للشركة العمانية القطرية للاتصالات
لإنشاء وتشغيل نظام خدمات اتصالات عامة ثابتة

المحتويات

الجزء الأول

تعريفات وأحكام عامة

- مادة (١) : تعريفات .
- مادة (٢) : المجال .
- مادة (٣) : الربط .
- مادة (٤) : الإتاوة ورسوم الترخيص .
- مادة (٥) : المدة .
- مادة (٦) : التعديل .
- مادة (٧) : الإلغاء .
- مادة (٨) : الانتهاء .
- مادة (٩) : الالتزام .
- مادة (١٠) : الإخطارات .

الجزء الثاني

الشروط والملاحق

أولاً : الشروط :

- ١ - الخدمات المرخصة .
- ٢ - التغطية .
- ٣ - الخدمة الشاملة .
- ٤ - خدمة مكالمات الطوارئ .
- ٥ - خدمات دليل المعلومات .
- ٦ - خدمات معاونة عامل الخدمة .

- ٧ - متطلبات الأمن الوطنى والطوارئ العامة .
- ٨ - الخدمات الدولية .
- ٩ - التزامات المرخص له تجاه المنتفعين .
- ١٠ - متطلبات جودة الخدمة .
- ١١ - خدمات الصيانة .
- ١٢ - قطع الخدمات المرخصة .
- ١٣ - تعرفه وشروط الخدمة .
- ١٤ - تقديم خدمات النفاذ إلى الشبكة /الخطوط المؤجرة .
- ١٥ - خدمات إعادة البيع .
- ١٦ - خدمة الطرف الثالث .
- ١٧ - الربط البينى .
- ١٨ - التوافق التشغيلى للأنظمة والمعايير الفنية .
- ١٩ - ربط الأجهزة الطرفية .
- ٢٠ - إصدار الفواتير .
- ٢١ - الترقيم .
- ٢٢ - تخصيص الترددات للاتصالات الراديوية .
- ٢٣ - التزامات المرخص له فى مجال التوظيف .
- ٢٤ - التزامات المرخص له فى مجال الخصوصية والسرية .
- ٢٥ - حظر الدعم غير العادل ، المتبادل أو من جانب واحد .
- ٢٦ - حظر التمييز غير المشروع والممارسات المنافية للمنافسة .
- ٢٧ - متطلبات المحاسبة .
- ٢٨ - الالتزام بتوفير المعلومات .
- ٢٩ - الإبلاغ المسبق عن التغيير فى ملكية الأسهم .
- ٣٠ - رسوم الترخيص .
- ٣١ - حق تمديد الكوابل وتركيب النظام المرخص فى الممتلكات العامة والخاصة .
- ٣٢ - حوالة الترخيص وانتقاله .
- ٣٣ - النزاعات .
- ٣٤ - الغرامات .
- ٣٥ - إختيار المشغل .

ثانيا : الملاحق :

- الملحق (أ) - منطقة الترخيص .
الملحق (ب) - متطلبات التغطية وتوسعة النظام ، والخدمة والغرامات المترتبة على الإخلال بها .
الملحق (ج) - متطلبات جودة الخدمة .
الملحق (د) - التعمين .
الملحق(هـ) - شروط الكابلات البحرية البرية الدولية .
الملحق(و) - التزام الشركة .

الجزء الأول

تعريفات وأحكام عامة

مادة (١) : تعريفات .

فى تطبيق أحكام هذا الترخيص وملاحقه يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها ، ما لم يقتض سياق النص خلاف ذلك :

١- الوزير :

وزير النقل والاتصالات .

٢- الهيئة :

هيئة تنظيم الاتصالات المنصوص عليها فى قانون تنظيم الاتصالات .

٣ - سعر التحاسب والتسويات :

المبالغ والتسويات بأية عملة أو طريقة قابلة للدفع أو التسوية سواء للمرخص له أو منه ، بموجب اتفاقات المراسل الدولية ، مقابل إنهاء خدمات الاتصالات الدولية أو عبورها .

٤- اتفاقات المراسل الدولية :

أى اتفاق مكتوب فى أى شكل كان ، بين المرخص له وبين مشغل اتصالات دولية آخر لنظام اتصالات لإنهاء أو عبور المكالمات الدولية .

٥ - مشغل اتصالات دولية :

أى مشغل لنظام اتصالات فى بلد آخر أو منطقة حدودية أخرى مخول بتشغيل نظام اتصالات دولية بغرض توفير خدمات الاتصالات .

٦ - التابع :

أى شخص طبيعى أو معنوى واقع تحت تحكم أو سيطرة شخص آخر طبيعى أو معنوى ، بشكل مباشر أو غير مباشر .

٧- تحكم أو سيطرة :

السلطة المباشرة أو غير المباشرة لتوجيه شخص طبيعى أو معنوى وإدارته ، سواء من خلال حق الملكية لحصص أو أسهم أو حق التصويت أو ملكية سندات أو شراكة أو ملكية أية مصلحة أخرى أيا كان مصدر هذه الحقوق .

٨ - التاريخ الفعلى لسريان الترخيص :

تاريخ العمل بالرسوم السلطانى بإصدار هذا الترخيص .

٩ - منطقة الترخيص :

المنطقة الجغرافية من أراضى السلطنة كما هى مبينة فى الملحق (أ) .

١٠ - المشغل المرخص :

أى شخص طبيعى أو معنوى مرخص له بتشغيل بنية تحتية لنظام اتصالات عامة أو تقدم خدمات الاتصالات العامة التى تعتمد على استغلال سعة لشبكات اتصالات عامة من الفئة الأولى وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات .

١١ - موفر خدمة :

أى شخص طبيعى أو معنوى مرخص له بتقديم خدمات الاتصالات العامة الإضافية وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات .

١٢- إجمالى الإيرادات السنوية للمرخص له :

جميع الإيرادات التى يحققها المرخص له خلال سنة نتيجة بيع أو تأجير الخدمات المرخصة ، ويشمل ذلك جميع الإيرادات مقابل تزويده لأى خدمة مرخصة أو الدفعات التى يحققها من المرخصين الآخرين بعد خصم تكلفة انهاء المكالمات المترتبة على الربط البينى والمدفوعة للمرخصين الآخرين ، فيما عدا بيع وتأجير الأجهزة الطرفية .

١٣- خدمة الصوت الأساسية :

خدمة اتصالات تتضمن إرسال المخاطبة المسموعة باتجاهين فى نفس الوقت أو إرسال صور ثابتة ببرمجيات متدرجة أو دون (فاكسىلى) ، ويشمل ذلك خدمات الهاتف الصوتى من خلال شبكة المعلومات العالمية ، وخدمات إعادة الاتصال الدولية ، فيما عدا خدمات الاتصال عبر وسائل الاتصال المتنقل الخلوى وأية وسائل اتصال أخرى لخدمة المنتفعين الذين بإستطاعتهم التحرك .

١٤- خدمة البيانات العامة :

خدمة اتصالات تسمح بإرسال أو استقبال المعلومات على شكل إلكترونى إلى أفراد الجمهور أو فيما بينهم بواسطة نظام اتصالات المرخص له ، ولا يشمل ذلك خدمة الصوت الأساسية .

١٥- خدمات الاتصالات المتنقلة الخلوية :

خدمة اتصالات تسمح بيبث وإرسال أو استقبال النبضات الإلكترونية الراديوية فى عرض نطاق ترددى محدد سلفا وذلك بواسطة الاتصالات الراديوية من خلال نظام اتصالات خلوية لخدمة المنتفعين الذين بإستطاعتهم التحرك .

١٦- خدمات الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية :

خدمة اتصالات تسمح بيبث وإرسال أو استقبال النبضات الإلكترونية الراديوية فى عرض نطاق ترددى محدد سلفا وذلك بواسطة اتصالات راديوية عبر أنظمة الاتصالات الفضائية لخدمة المنتفعين الذين بإستطاعتهم التحرك .

١٧- خدمات الاتصالات الخاصة الدولية :

خدمات الاتصالات الخاصة التي تربط نظام اتصالات فى السلطنة بنظام اتصالات خارجها دون أو مع توفير خدمات الاتصالات من خلال هذا النظام إلى أقطار خارج السلطنة .

١٨- خدمة المعلومات :

خدمة توفر القدرة على إنشاء أية معلومات واكتسابها وتخزينها وتحويلها ومعالجتها واسترجاعها واستغلالها أو جعلها متاحة من خلال نظام اتصالات ، ويشمل ذلك النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) ، وخدمات المحتوى الأخرى ذات العلاقة ، وخدمة البرقيات وخدمة التلكس ، ولكن لا تشمل خدمات الصوت الأساسية .

١٩- خدمة البرقيات :

إرسال الإشارات التلغرافية لمادة مكتوبة بواسطة الأنظمة المرخصة .

٢٠- خدمة التلكس :

خدمة الاتصال النصى بالإرسال المباشر لرسائل نصية بين جهاز المنتفع الطرفى المربوط مع نظام اتصالات .

٢١- خدمة الإرسال الإذاعى :

إرسال الإشارات والبرامج الإذاعية المسموعة والمرئية وتوزيعها ، باستثناء البث الإذاعى .

٢٢- خدمة بطاقة الاتصال :

خدمة يوفر بموجبها مشغل مرخص للمنتفعين بطاقة خصم أو مدفوعة القيمة مسبقا أو بطاقة ائتمان من أجل تسوية أو دفع تعرفه خدمات الاتصالات المرخصة .

٢٣- خدمة الاتصالات الفضائية :

خدمة اتصالات يتم توفيرها من خلال الربط بين المحطات البرية للسواتل الفضائية مثل ARABSAT, INMARSAT, INTELSAT أو أى نظام اتصالات فضائى عام أو خاص آخر ، ويستثنى من ذلك خدمات الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية .

٢٤ - ساتل :

جهاز اتصالات فى مدار حول الأرض .

٢٥ - القوة القاهرة :

كل ما هو خارج عن إرادة المرخص له ويستحيل توقعه كما يستحيل دفعه .

٢٦ - خدمات الاتصالات الرحالة (Nomadic) :

خدمة اتصالات تسمح ببث وارسال أو استقبال النبضات الالكترونية الراديوية فى عرض نطاق ترددى محدد سلفا وذلك بواسطة الاتصالات الراديوية من خلال نظام اتصالات خلوية لخدمة المنتفعين القادرين على الترحال ودون امكانية التحرك أى دون خاصية التجول (without Handover) من خلية إلى أخرى .

٢٧ - خدمة النفاذ عريض النطاق :

توفير خدمة البيانات العامة للمنتفع بمعدل نقل للبيانات لا يقل عن ٢١٥ كيلو بت/ ثانية أو توفير خدمات الاتصالات الرحالة على شبكة نفاذ محلية ثابتة أو راديوية .

٢٨ - منطقة الخدمة :

المنطقة الكائنة بمنطقة الترخيص وفقا للملحق (أ) والتي ينشئ فيها المرخص له نظام الاتصالات ، والتي يكون قادرا فيها بشكل عام على توفير خدمات الاتصالات لأى شخص يطلبها .

٢٩ - محطة إرساء الكوابل الدولية :

النقطة التي يتم فيها ربط أى كابل محلى أو دولى راس فى سلطنة عمان بشبكة اتصالات عامة أساسية أخرى داخل الأراضى العمانية ، ويشمل ذلك التسهيلات والأجهزة والمعدات اللازمة لإنشاء وصيانة هذا الربط بما فى ذلك الأراضى والمباني التي يشغلها ، وغيرها .

٣٠- الامتيازات الخاصة :

ترتيبات حصرية تتضمن الخدمات والتسهيلات أو المهام على نهاية الطرف الأجنبي من مسار السلطنة الدولي ، وهى ضرورية لإرساء أو توصيل أو تشغيل الكوابل البحرية وذلك إذا لم تكن هذه الترتيبات متوفرة لمالكي الكوابل البحرية فى السلطنة ذوى الأوضاع المتماثلة .

مادة (٢) : المجال .

يرخص للشركة العمانية القطرية للاتصالات (النورس) ش.م.ع.م بإنشاء وتشغيل أنظمة الاتصالات العامة الثابتة ، ويشمل ذلك الطيف الترددى لشبكات النفاذ عريض النطاق الرحال (Nomadic) وتقديم خدمات الاتصالات طبقاً للأحكام والشروط المنصوص عليها فى هذا الترخيص وملاحقه .

مادة (٣) : الربط .

يخول المرخص له ربط الأنظمة المرخصة بالآتى :

- ١- أى نظام اتصالات مرخص بموجب المادة (٢١) من قانون تنظيم الاتصالات .
- ٢- أى نظام اتصالات خارج السلطنة .
- ٣- أى ساتل وفقاً للمتطلبات والقواعد السارية .
- ٤- أى جهاز اتصالات ووفق عليه للربط البينى وفقاً لأحكام قانون تنظيم الاتصالات ولائحته التنفيذية أو القرارات السارية أو المواصفات الفنية التى تحددها أو توافق عليها الهيئة .

مادة (٤) : الإتاوة ورسوم الترخيص .

- ١- يدفع المرخص له لحكومة السلطنة إتاوة سنوية مقدارها سبعة بالمائة (٧٪) من إجمالى إيراداته السنوية عن كل سنة من سنوات الترخيص ، وتحسب الإتاوة بناء على إجمالى الإيرادات المحققة حتى ٣١ من ديسمبر من السنة ، وتدفع قبل ٣٠ من يناير من السنة التالية ، على أن تكون هذه الإتاوة بنسبة المدة من السنة الأولى لهذا الترخيص .

٢ - يدفع المرخص له للهيئة رسوم الترخيص التي تقررها وفقا للشرط (٣٠) من الجزء الثاني من هذا الترخيص .

مادة (٥) : المدة .

١ - مدة هذا الترخيص ، باستثناء حقوق الطيف الترددي لشبكات النفاذ عريض النطاق ، خمس وعشرون سنة قابلة للتجديد وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات .

٢ - مدة الترخيص لحقوق الطيف الترددي لشبكات النفاذ عريض النطاق الرحال (Nomadic) خمس عشرة سنة قابلة للتجديد لمدة عشر سنوات شريطة استخدامها المستمر لنفس الخدمة .

مادة (٦) : التعديل .

١ - للهيئة والمرخص له الاتفاق كتابة على تعديل الترخيص .
٢ - يجوز للهيئة تعديل الترخيص وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات .

مادة (٧) : الإلغاء .

للهيئة بقرار مسبب إلغاء الترخيص أو أى من الحقوق الممنوحة بموجبه فيما يتعلق بخدمات معينة وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات .

مادة (٨) : الانتهاء .

١ - ينتهى الترخيص بانتهاء مدته ما لم يجدد وفق ما ينص عليه قانون تنظيم الاتصالات .

٢ - كما ينتهى إذا انحلت الشخصية القانونية للمرخص له أو دخل مرحلة التصفية أو الإفلاس أو اتخذت ضده أى إجراءات قضائية ذات أثر مماثل أو تنازل عن الملكية لمصلحة دائنيه أو أى سبب آخر مماثل .

مادة (٩) : الالتزام .

١ - يلتزم المرخص له ، إضافة إلى الأحكام والشروط المنصوص عليها فى هذا الترخيص ، بأحكام قانون تنظيم الاتصالات واللوائح التنفيذية وبكل القوانين واللوائح المعمول بها والقرارات ذات الصلة ، ولوائح وقرارات وأوامر وإرشادات الهيئة .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

٢ - يلتزم المرخص له بطرح أربعين بالمائة ٤٠٪ من أسهمه فى أصول الشبكة الثابتة وخدمات النفاذ عريض النطاق الرحال (Nomadic) للإكتتاب العام فى سوق مسقط للأوراق المالية خلال خمس سنوات من تاريخ سريان الترخيص ، ولا يعدل هذا النص من الالتزامات القائمة بموجب المرسوم السلطانى رقم ٢٠٠٥/١٧ بإصدار ترخيص من الفئة الأولى للشركة العمانية القطرية للاتصالات لتقديم خدمات الاتصالات العامة المتنقلة الأساسية .

٣ - مع عدم الإخلال بالتزام الرئيس التنفيذى للمرخص له بتنفيذ أحكام وشروط هذا الترخيص ، يحدد المرخص له - فى الحالات التى تستدعى ذلك - أحد كبار مدرائه لا تقل درجته عن درجة كبار المدراء بالهيئة ، تكون مهمته الاتصال بها ومتابعة تنفيذ قراراتها على الوجه الأكمل .

مادة (١٠) : الإخطارات .

جميع الإخطارات والملاحظات التى تصدرها الهيئة للمرخص له ترسل بالبريد على عنوانه المسجل رسمياً أو بتسليمها باليد لمن يحدده مقابل توقيع بالاستلام .

الجزء الثانى

أولاً : الشروط

١ - الخدمات المرخصة .

١ - ١ يخول المرخص له تقديم خدمات الاتصالات المحلية والمسافات الطويلة والدولية فى منطقة الترخيص على أساس غير حصرى بواسطة أنظمة الاتصالات المرخصة وتوصيلات الشبكة التى ركبها أو يركبها ، على أن يشمل ذلك :

١ - خدمة الصوت الأساسية .

٢ - خدمة البيانات العامة .

٣ - خدمات الهاتف العمومى .

٤ - خدمة بطاقات الاتصال مدفوعة القيمة .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

- ٥ - خدمة الاتصالات الفضائية .
- ٦ - خدمة المعلومات .
- ٧ - خدمات الاتصالات الخاصة .
- ٨ - خدمات الخطوط المؤجرة .
- ٩ - خدمات القيمة المضافة .
- ١٠ - خدمة الإرسال الإذاعي .
- ١١ - بيع وتأجير وصيانة الأجهزة الطرفية .
- ١٢ - خدمات النفاذ عريض النطاق .
- ١٣ - محطات إرساء الكوابل الدولية .
- ١٤ - خدمة الكوابل البحرية .
- ١٥ - خدمة الكوابل البرية (عبر الحدود) .

١ - ٢ للمرخص له ، بعد موافقة كتابية مسبقة من الهيئة تقديم الخدمات المرخصة ، كلها أو بعضها ، بواسطة تابع أو فرع منفصل أو مقاول من الباطن ، وفي أى من هذه الحالات لا يجوز للمرخص له تقديم تلك الخدمات بنفسه .

٢ - التغطية وتوسعة النظام .

٢-١ يلتزم المرخص له بمتطلبات التغطية وتوسعة النظام والخدمة المنصوص عليها فى الملحق (ب) من هذا الترخيص .

٢-٢ مع عدم الإخلال بالشرط (٢٩) يلتزم المرخص له بالإحتفاظ بسجلات للمعلومات فى إطار يتفق عليه مع الهيئة خلال ثلاثة أشهر من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص وذلك بغرض إقناعها بأنه ملتزم بمتطلبات التغطية وتوسعة النظام . كما يلتزم المرخص له بالوفاء بأية متطلبات تتعلق بأى إفصاح خاص عن المعلومات أو متطلبات الإخطار وفقا للقانون أو الترخيص أو اللوائح السارية أو توجيهات الهيئة .

٢-٣ إذا لم يحقق المرخص له فى أية سنة الإلتزامات المستهدفة فيما يتعلق بالتغطية وتوسعة النظام أعتبر ذلك إخلالا بشروط الترخيص وللهيئة أن تفرض عليه أيا من الغرامات المنصوص عليها فى البند (٤) من الملحق (ب) .

٣ - الخدمة الشاملة .

١ - يلتزم المرخص له بتزويد أى منتفع بناء على طلبه ، مقابل سعر معقول تقره الهيئة ، بخدمة الصوت الأساسية وخدمات النفاذ عريض النطاق بمعدل نقل بيانات لا يقل عن ٥١٢ كيلوبايت/الثانية فى منطقة تغطيته الجغرافية .

٢ - لا يستحق المرخص له أى دعم فيما يتعلق بالخدمة الشاملة أو توسعة النظام إذا كان ذلك واقعا فى منطقة تغطيته الجغرافية (وفقا للملحق (ب) المرفق) ، بما فيها التوسعات التى يجريها تنفيذها لمتطلبات التغطية وتوسعة النظام أو التى يجريها طواعية كمناطق خدمة .

٣ - ٣ تطرح مشاريع توسعة النظام خارج منطقة الترخيص فى عطاءات دورية أو طلبات لعروض تنفيذها الهيئة ، وللمرخص له المشاركة فى هذه العطاءات والمشاريع بالتنافس مع غيره من المشغلين المرخصين وذلك وفقا لأحكام المادة (٣٩) من قانون تنظيم الاتصالات .

٤ - خدمة مكالمات الطوارئ .

٤ - ١ يلتزم المرخص له بتقديم خدمة مكالمات الطوارئ فى منطقة الترخيص مجانا للعموم .

٤ - ٢ يتعين على المرخص له التأكد من أن خدمة مكالمات الطوارئ من خلال الرقم ٩٩٩٩ أو أى رقم آخر تحدده الهيئة لهذا الغرض متوفرة بشكل دائم ومستمر دون عوائق .

٤ - ٣ للمرخص له أن يحد من خدمة مكالمات الطوارئ التى يقدمها بموجب هذا الشرط لأية هيئة طوارئ مكلفة بتقديم خدمات الأمن العام أو الإطفاء أو الإسعاف أو خدمات خفر السواحل ، فى الحدود التى أقرتها أو وافقت عليها السلطة الحكومية المسؤولة عن تلك الهيئة ، وفى غياب مثل هذا الإقرار أو الموافقة تكون الخدمة فى الحدود التى أقرتها أو وافقت عليها الهيئة .

٥ - خدمات دليل المعلومات .

مع عدم الإخلال بطلب المنتفع عدم الإفصاح عن المعلومات الخاصة به يتعين على المرخص له الآتى :

٥ - ١ تقديم دليل معلومات مطبوع مجانا لكل منتفع مشترك بناء على طلبه وفقا للشكل والمضمون الذى تقرره الهيئة من حين لآخر .

٥ - ٢ تزويد المنتفعين بخدمات دليل المعلومات بناء على طلبهم ، مقابل تعرفه معقولة تقرها الهيئة .

٥ - ٣ السماح لأى مشغل مرخص آخر بالنفاذ إلى دليل معلوماته بالشكل الذى يقرره ، وبشروط معقولة وعادلة تقرها الهيئة ، بما فى ذلك تعويض المرخص له عن النفقات المباشرة التى يتحملها نتيجة منحه حرية النفاذ إلى الدليل ، شريطة أن يلتزم المشغل المرخص الآخر بالآتى :

١ - استعمال المعلومات فقط لتقديم خدمات دليل المعلومات أو لتوجيه المكالمات شريطة أن لا يزود عملاءه بأية معلومات متعلقة بمنتفع طلب من المرخص له إبقاء معلوماته سرية .

٢ - منح المرخص له حرية النفاذ إلى دليل معلوماته من قبل المرخصين الآخرين مقابل تعرفه معقولة .

٣ - أن تقديمه للمعلومات لا يتعارض مع القانون .

٥ - ٤ بذل كل الجهود الممكنة لتزويد المنتفعين بناء على طلبهم بمعلومات تتعلق بخدمات دليل المعلومات المتوفرة فى أى بلد آخر والتي توفر للمرخص له خدمات الاتصال معها ، وذلك مقابل تعرفه معقولة تقرها الهيئة .

٦ - خدمات معاونة عامل الخدمة .

يلتزم المرخص له بمقابل تعرفه معقولة تقرها الهيئة بتقديم خدمة المكالمات الهاتفية بمعاونة عامل الخدمة لأى منتفع بناء على طلبه .

٧ - متطلبات الأمن الوطنى والطوارئ العامة .

٧-١ يلتزم المرخص له بأن يوفر على نفقته الخاصة جميع الإمكانيات الفنية من أجهزة ومعدات ونظم وبرامج اتصالات داخل شبكة الاتصالات المرخص له بها والتي تتيح للجهات الأمنية الدخول على شبكته تحقيقا لمتطلبات الأمن الوطنى ، على أن يتزامن تقديم الخدمة مع توفير الإمكانيات الفنية المطلوبة بمراعاة التقدم الفنى، ويتحمل المرخص له فى حالة تغيير أنظمة شبكته تكاليف تحديث الأجهزة التى تستخدمها الجهات الأمنية التى تأثرت بالتغيير، وذلك وفقا لما تنص عليه القرارات التى تصدرها الهيئة طبقا لأحكام القوانين المعمول بها .

٧-٢ فى حالة حدوث كارثة طبيعية أو وقوع حوادث استثنائية عامة طارئة ، للوزير أن يستدعى لغرض مواجهة هذه الكوارث أو الحوادث جميع خدمات وشبكات اتصالات المرخص له والعاملين لديه القائمين على تشغيل وصيانة هذه الخدمات والشبكات . وعلى المرخص له أن يقدم للهيئة (خطة الطوارئ) التى ينوى إتباعها خلال إثنى عشر شهرا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص وأن يقوم بتطوير وتحديث هذه الخطة بناء على طلب الهيئة .

٧-٣ إذا كانت الحوادث الطارئة أو الأزمة تتعلق بالأمن الوطنى ، على المرخص له أن يتعاون مع الأجهزة الأمنية التى تحددها الهيئة ، وأن ينفذ خطة الطوارئ ويتصرف وفق تعليمات الهيئة .

٨ - الخدمات الدولية .

٨-١ للمرخص له التعاقد مع مشغلى الاتصالات الدولية لتوفير خدمات الاتصالات الدولية ، شريطة أن يخطر الهيئة مقدما قبل التعاقد ، وأن يخطر بها بأسس أسعار التحاسب والتسويات التى يتفق عليها مع هؤلاء المشغلين بموجب هذا الشرط وأن يزودها لدى الطلب بأية معلومات تتعلق بمصدر وعبور ونهاية خدمات الاتصالات الدولية من خلال أو فى أراضى السلطنة وبالمعلومات التى تساعد على الوفاء بالتزاماتها تجاه أية منظمة اتصالات دولية .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

٨ - ٢ على المرخص له عند الدخول فى اتفاقات الربط البينى مع مشغلى الاتصالات الدولية أن يلتزم بالمعاهدات الدولية القائمة ، والاتفاقيات الثنائية الملزمة لحكومة السلطنة سواء السارية أو تلك التى تدخل طرفا فيها ، كما يلتزم بالقواعد التى تتبناها الهيئة من وقت لآخر فيما يخص اتفاقات الربط البينى مع هؤلاء المشغلين .

٨ - ٣ لا يحق للمرخص له أن يعقد أية اتفاقات مع مشغلى الاتصالات الدولية تكون معدلات الأسعار والتسويات أو أى شرط فيها متعارضا مع اللوائح الصادرة عن الهيئة أو مضرا بأى مشغل آخر أو موفر خدمة عام مرخص له بتقديم خدمات الاتصالات الدولية من وإلى السلطنة ، ويقع باطلا كل ما يخالف ذلك .

٩ - التزامات المرخص له تجاه المنتفعين .

٩ - ١ على المرخص له أن يقوم بإنشاء نظام فعال لخدمة المنتفعين فيما يتعلق باستفساراتهم عن الخدمات المرخصة ، بما فى ذلك خدمات التركيب وخدمات دليل المعلومات ، كما يتعين عليه المحافظة على هذا النظام وصيانتته .

٩ - ٢ يلتزم المرخص له بأن يمنح فرصا متساوية فى الحصول على نفس النوع والجودة من الخدمات المرخصة لكل المنتفعين فى منطقة الترخيص بنفس التعرفة بقدر الإمكان ، وأن يحد من التباين فى التقنيات المتاحة أو المناسبة أو المطلوبة لخدمة فئة معينة من المنتفعين .

٩ - ٣ يلتزم المرخص له بإخطار الهيئة كتابة قبل اثنى عشر شهرا فى الحالات الآتية :

١ - إنهاء خدمة مرخصة قائمة .

٢ - أى تغيير فى خدمة مرخصة قد يجعل أجهزة أى منتفع غير قابلة للإستخدام فى تلك الخدمة . وكجزء من إخطاره المكتوب ، يجب أن يبين المرخص له التحول الملائم للخدمة ، وترتيبات انتقال المنتفع إلى الخدمة الجديدة ، كما يلتزم بأية متطلبات قد تفرضها الهيئة لضمان توفر خدمة الصوت الأساسية وخدمة النفاذ عريض النطاق بموجب الشرط (٣-١) .

٩ - ٤ يجب على المرخص له أن يقدم للهيئة نموذج إتفاقية الخدمة الموحدة للمنتفعين تتضمن شروط وأحوال تزويدهم بالخدمات المرخصة ، وذلك خلال ثلاثة أشهر من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص .

٩ - ٥ إذا لم تعترض الهيئة على نموذج الاتفاقية خلال ثلاثين يوما من تاريخ تسليمه لها يصبح سارى المفعول بعد الثلاثين يوما المذكورة أو من التاريخ اللاحق المحدد لتنفيذه . أما إذا اعترضت الهيئة على النموذج خلال تلك الفترة فعليها أن تبلغ المرخص له كتابة بأسباب اعتراضها ، وعليه خلال خمسة عشر يوما من تاريخ استلامه لاعتراض الهيئة أن يعدل النموذج وفقا له ويقدمه للهيئة ، ويسرى فى شأن النموذج المعدل حكم هذا الشرط .

٩ - ٦ للمرخص له أن يعدل نموذج اتفاقية الخدمة الموحدة للمنتفعين من وقت لآخر ، ويسرى فى شأن هذا التعديل حكم الشرط (٩-٥) .

٩ - ٧ على المرخص له أن يبلغ جميع المنتفعين بنموذج اتفاقية الخدمة الموحدة للمنتفعين وأى تعديل له ويلتزم فيما بعد بتوفير الخدمات المرخصة وفقا لما ورد فى النموذج .

٩ - ٨ يلتزم المرخص له ، فى وقت لا يتجاوز ثلاثة أشهر من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص ، بإعداد لائحة تتضمن إجراءات فعالة لنظر شكاوى المنتفعين فيما يتعلق بتقديم خدمات الاتصالات ، وتحدد الهيئة الطريقة التى تتبع لنشر هذه اللائحة أو الاطلاع عليها ، ويلتزم المرخص له بتسوية النزاعات المقدم بشأنها الشكاوى بشكل فورى وفقا لهذه اللائحة ولوائح وقرارات وأوامر وإرشادات الهيئة .

٩ - ٩ يلتزم المرخص له برد المبالغ المستحقة للمنتفعين أو غيرهم خلال الأجل الذى تحدده الهيئة ، وذلك فى حالة إلغاء أو عدم تجديد الترخيص أو التوقف عن توفير أية خدمة مرخصة .

١٠- متطلبات جودة الخدمة .

مع عدم الاخلال بأحكام المادة (٥١) مكررا من قانون تنظيم الإتصالات يلتزم المرخص له بما يأتي :

١٠- ١ تحقيق متطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (ج) ، وفقا للضوابط والقواعد التي تصدرها الهيئة من وقت لآخر في هذا الشأن ، وفي حالة فشله توقع عليه الغرامات المقررة .

١٠- ٢ الإحتفاظ بسجلات للمعلومات في شكل يتفق عليه مع الهيئة خلال ستة أشهر من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص ، بغرض أن يثبت للهيئة أنه يلتزم بمتطلبات جودة الخدمة ، كما يلتزم بالوفاء بمتطلبات الإفصاح عن أية معلومات إضافية تطلبها الهيئة وينشر مؤشرات أداء جودة الخدمة في وسائل الإعلام ، وذلك كله بمراعاة الشرط (٢٩) .

١١- خدمات الصيانة .

١١- ١ يلتزم المرخص له بتوفير خدمات الصيانة بناء على طلب معقول من أى منتفع يوفر له الخدمة المرخصة ، وذلك فيما يتعلق بكل من النظام المرخص وأجهزة الاتصالات المعتمدة التي يوفرها المرخص له ، والتي هي فى حيازة ذلك المنتفع .

١١- ٢ لا ينطبق الشرط (١١- ١) فى أى من الحالات الآتية :

١ - إذا كان إصلاح أى نظام أو جهاز غير مجد اقتصاديا أو أن قطع الغيار اللازمة لم تعد متوفرة .

٢ - إذا رأت الهيئة أنه من غير المعقول أن يطلب من المرخص له تقديم الخدمة المطلوبة بواسطة الأنظمة المرخصة لظروف معينة ، ومنها على سبيل المثال وليس الحصر :

أ - ظروف خارجة عن سيطرة المرخص له .

ب - إذا كان من شأن تقديم الخدمة تعريض صحة أو سلامة أى شخص مكلف بتوفير تلك الخدمة لخطر غير مبرر .

ج - إذا كانت الصيانة المطلوبة غير معقولة من الناحية العملية .

١٢- قطع الخدمات المرخصة .

١٢-١ لا يجوز للمرخص له قطع عمل الأنظمة المرخصة أو أى جزء منها بشكل متعمد فى الأوضاع الطبيعية ، كما لا يجوز له أن يعلق أى نوع من الخدمات المرخصة دون إشعار كتابى مسبق للهيئة ، ودون إنذار زمنى معقول للمنتفعين المتأثرين بذلك القطع أو التعليق .

١٢-٢ لا ينطبق الشرط (١٢-١) فى أى من الحالتين الآتيتين :

١ - إذا كان القطع أو التعليق راجعا لحالة طارئة ، أو لقوة القاهرة .

٢ - إذا كان القطع أو التعليق لخدمة مرخصة يوفرها المرخص له لمنتفع ما يشكل نظام اتصالاته خطرا على سلامة الأنظمة المرخصة .

١٣- تعرفه وشروط الخدمة .

١٣-١ على المرخص له أن يتقدم بطلب يتفق مع الهيئة على إطاره خلال ثلاثة أشهر من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص ، يبين فيه التعرفه والشروط التى يقترحها لتقديم خدمات الاتصالات المرخصة ، وذلك قبل ثلاثين يوما على الأقل من التاريخ الذى يقترحه لتطبيق التعرفه والشروط .

١٣-٢ يجب على الهيئة أن تبدى موافقتها أو عدم موافقتها على تعرفه وشروط الخدمات المنصوص عليها فى الشرط (١٣-١) خلال خمسة عشر يوم عمل من التاريخ الذى قدم فيه الطلب للهيئة ، ولها رفض الموافقة على التعرفه والشروط المقترحة إذا اشتملت الحسابات على أخطاء مادية ، أو تعارضت مع لائحة الأسعار أو إذا كانت غير عادلة أو غير معقولة ، أو تخالف القوانين واللوائح المطبقة أو شروط الترخيص .

١٣-٣ إذا لم توافق الهيئة على تعرفه وشروط الخدمات المرخصة ، تعين عليها أن تبلغ المرخص له بعدم موافقتها وأن تبين اعتراضاتها خلال خمسة عشر يوم عمل ، وخلال خمسة عشر يوم عمل من استلام إشعار الهيئة بعدم الموافقة ، على المرخص له أن يعدل التعرفه والشروط وأن يقدمها مرة أخرى للهيئة للحصول على موافقتها .

١٣-٤ فى حالة عدم اعتراض الهيئة على التعرفه والشروط المقترحة خلال خمسة عشر يوم عمل تصبح سارية المفعول اعتبارا من اليوم الخامس عشر ، أو من التاريخ الذى اقترحه المرخص له ، أيهما أسبق .

١٤ - تقديم خدمات النفاذ / الخطوط المؤجرة .

١-١٤ مع عدم الإخلال بأحكام قانون تنظيم الإتصالات ولائحته التنفيذية ، يتعين على المرخص له أن يوفر بناء على طلب معقول من أى موفر خدمة أو مشغل مرخص إمكانية النفاذ إلى الأنظمة المرخصة .

٢-١٤ يخضع توفير خدمات النفاذ للتوصيات المنشورة من قبل الاتحاد الدولى للاتصالات السارية فى حينه ، وتوصيات وإرشادات الهيئات الدولية الأخرى ، وكل اللوائح والقرارات والأوامر والإرشادات السارية المفعول الصادرة عن الهيئة .

٣-١٤ يتعين على المرخص له أن يوفر خدمات النفاذ خلال فترة ثلاثة أشهر من تاريخ تقديم الطلب كحد أقصى ، وفى حالة عدم توصل الطرفين إلى اتفاق خلال هذه الفترة تحال نقاط الخلاف إلى الهيئة .

٤-١٤ يعفى المرخص له من توفير خدمات النفاذ إذا رأت الهيئة أن مثل هذا الطلب غير معقول ، خصوصا على سبيل المثال وليس الحصر فى الحالات الآتية :

١- عندما يكون الطلب خارجا عن سيطرة المرخص له .

٢- عندما تتسبب أنظمة طالب النفاذ ، أو يحدث أن تتسبب فى خطر أو تلف أو أذى لأى شخص أو ممتلكات .

٣- إذا كان هناك احتمال فى أن تتسبب أنظمة طالب النفاذ فى إحداث تلف أو تداخل فى عمل الأنظمة المرخصة أو تعطيل خدمات الاتصالات التى تقدمها .

٤ - عندما يكون الطلب غير معقول من الناحية العملية .

١٥ - خدمات إعادة البيع .

١-١٥ مع مراعاة أية لوائح خاصة بالربط البينى أو إعادة البيع يلتزم المرخص له خلال مدة أقصاها ثلاثون يوم عمل ، من تاريخ تقديم موفر الخدمة لطلبه ، بأن يعقد معه اتفاقا لتوفير خدمات اتصالات يتضمن شروطا معقولة ، بشكل يمكنه من توفير خدمات إعادة البيع وذلك وفقا للشروط والضوابط والأسعار التى تحددها الهيئة .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

١٥- ٢ لا يلتزم المرخص له بأن يعقد الاتفاق المنصوص عليه فى الشرط (١٥-١) إذا كان من وجهة نظره المعقولة وبالاتفاق مع الهيئة يترتب عليه أى من الحالات الآتية :

١ - يتسبب أو من المحتمل أن يتسبب فى خطر أو تلف أو أذى لأى شخص أو ممتلكات .

٢ - يتسبب أو من المحتمل أن يتسبب فى تلف أو تداخل فى عمل الأنظمة المرخصة ، أو تعطيل خدمات الاتصالات التى يقدمها .

٣ - لا يبدو معقولاً من الناحية العملية فى ضوء أى من شروط هذا الترخيص ومتطلبات توسعه النظام المنصوص عليها فى الشرط (٢-١) أو غير ملائم من الناحية الفنية أو الاقتصادية .

١٦ - خدمة الطرف الثالث .

١٦- ١ يتعهد المرخص له بأن يسمح لأى مشغل مرخص أو موفر خدمة أن يربط نظام اتصالاته المرخص بالأنظمة المرخصة ، لكى يتمكن من أن يوفر خدمات الاتصالات من خلالها .

١٦ - ٢ لا ينطبق الشرط (١٦-١) إذا رأت الهيئة أن الطلب غير معقول لأى من الأسباب التالية على سبيل المثال وليس الحصر :

١ - خارج عن سيطرة المرخص له .

٢ - يتسبب أو من المحتمل أن يتسبب فى خطر أو تلف أو أذى لأى شخص أو ممتلكات .

٣ - يتسبب أو من المحتمل أن يتسبب فى تلف أو تداخل فى عمل الأنظمة المرخصة أو تعطيل خدمات الاتصالات التى يقدمها .

٤ - لا يبدو معقولاً من الناحية العملية .

١٧ - الربط البينى .

مع عدم الاخلال بأحكام الربط البينى المنصوص عليها فى قانون تنظيم الاتصالات ولائحته التنفيذية يجب مراعاة الآتى :

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

١٧-١ اتفاقات الربط البينى .

١٧-١-١ يلتزم المرخص له خلال ثلاثة أشهر من طلب مقدم من مشغل مرخص آخر أو موفر خدمة أن يعقد معه اتفاقاً فى الحدود والضوابط المنصوص عليها فى الشرط (١٧-١-٣) وذلك لربط أنظمة المشغل المرخص الآخر بالأنظمة المرخصة فى نقاط ربط ملائمة فنياً وتوفير خدمات الاتصالات الأخرى التى تعد ضرورية للمشغل المرخص الآخر لكى يوفر خدمات الاتصالات لمنتفعيه ، وفى حالة عدم توصل الطرفين إلى اتفاق خلال المهلة المحددة ، يحال النزاع إلى الهيئة للفصل فيه طبقاً للشرط (١٧-٣) .

١٧-١-٢ لا ينطبق الشرط (١٧-١-١) إذا كان الطلب من وجهة نظر معقولة وبالتفاق مع الهيئة يتحقق فيه أى مما يأتى :

أ - يتعارض مع قانون تنظيم الاتصالات أو أية قوانين أخرى سارية ، أو اللوائح أو القرارات أو الأوامر أو الإرشادات الصادرة عن الهيئة .

ب - يتسبب أو من المحتمل أن يتسبب فى خطر أو تلف أو أذى لأى شخص أو ممتلكات .

ج - يتسبب أو من المحتمل أن يتسبب فى تلف أو تداخل فى عمل الأنظمة المرخصة ، أو تعطيل خدمات الاتصالات التى تقدمها .

د - لا يبدو معقولاً من الناحية العملية فى ضوء متطلبات توسعة النظام المنصوص عليها فى الشرط (٢-١) أو غير ملائم من الناحية الفنية أو الاقتصادية .

١٧-١-٣ يلتزم المرخص له بأن أى اتفاق يعقده بمقتضى الشرط (١٧-١-١) تتوفر فيه الشفافية وعدم التمييز والموضوعية ومناسبة ومعقولة الشروط ويتضمن الآتى :

- ١ - الطريقة المطلوبة لإنشاء وصيانة التوصيلات وعدد نقاط التوصيل التي يجب أن تنشأ .
 - ٢ - عدد نقاط التوصيل التي يجب أن تنشأ .
 - ٣ - دخول المرافق أو الأراضي اللازمة واستخدامها بغرض دعم الربط البينى .
 - ٤ - التواريخ أو المدد المطلوبة للربط البينى .
 - ٥ - سعة الإرسال الضرورية التي تسمح بربط بينى فعال .
 - ٦ - الشكل الذى يجب أن تكون عليه إشارات الإرسال (ويشمل ذلك طرق الترقيم ونظام الإشارات) وأية شروط خاصة مطلوبة للحفاظ على جودة مقبولة للإشارة .
 - ٧ - أحكام الالتزامات الطارئة لأى من الطرفين كنتيجة للربط البينى .
 - ٨ - أحكام دفع الأجور .
 - ٩ - المحافظة على مستويات جودة الخدمة بين نقاط انتهائية بما فى ذلك توفير المعالجة لحالات الإخفاق فى الوفاء بمستويات الخدمة وصيانة الأنظمة .
 - ١٠ - إجراءات تسوية الفواتير .
 - ١١ - إجراءات الطلب والتنبؤ والتوفير والفحص والاختبار وإدارة الحركة .
 - ١٢ - إرسال إشارة التعرف على رقم المتصل .
 - ١٣ - إجراءات نقل الرقم .
 - ١٤ - توفير بيانات الشبكة والتعامل مع هذه البيانات وسريتها .
 - ١٥ - الإجراءات الرسمية لحل المنازعات .
- ١٧-١-٤ لا يصبح الاتفاق المعقود بمقتضى الشرط (١٧-١-١) نافذ المفعول إلا بعد قيام المرخص له بإحالته إلى الهيئة للحصول على موافقتها ،

ويجب أن تتخذ الهيئة قرارها خلال ثلاثة أشهر من تاريخ إحالة الاتفاق إليها ، وفى حالة موافقتها تخضع المرخص له كتابة ، وفى حالة عدم موافقتها تخضعه بقرار الرفض مسببا وعليه تعديل الاتفاق وفقا لهذا القرار للحصول على موافقة الهيئة عليه .

٥-١-١٧ فى حال إجراء أى تعديل على الاتفاق لا يصبح نافذ المفعول إلا بعد أن يقدم للهيئة للحصول على موافقتها وعليها أن تتخذ قرارها خلال ثلاثين يوم عمل وتبلغ المرخص له بقرارها كتابة ، وعليه إجراء التعديلات المطلوبة وفقا لقرار الهيئة .

٦-١-١٧ يزود المرخص له الهيئة بكل المعلومات الفنية والتشغيلية والمحاسبية التى قد تطلبها لتتأكد أن متطلبات هذا الشرط قد تم الوفاء بها ، على أن تحافظ الهيئة على سرية أية معلومات زودت بها وفقا لهذا الشرط وصنفت على أنها سرية .

٧-١-١٧ تقوم الهيئة من وقت لآخر بنشر معلومات كافية وملائمة وحديثة عن اتفاقات الربط البينى بين المشغلين المرخصين أو/وموفرى الخدمة ، وفى حال عقد المرخص له اتفاقا مع مشغل مرخص آخر فعليه أن يضمن توفره علنيا لباقي المشغلين المرخصين .

٨-١-١٧ يلتزم المرخص له بأية قرارات أو تعليمات أو إرشادات تصدرها الهيئة بشأن مشاركة المشغلين المرخصين أو موفرى الخدمة الآخرين أية تسهيلات أو بنى تحتية فيما يتصل بشبكة الاتصالات العامة .

١٧-٢ مبادئ أسعار الربط البينى .

١-٢-١٧ يلتزم المرخص له بأن تكون الأسعار التى يفرضها مقابل توفيره لخدمات الاتصالات بموجب الشرط (١-١-١٧) مبنية على سعر التكلفة ومبررة . وتحسب هذه الأسعار بناء على تقييم معقول للتكاليف المرتبطة بإنشاء الربط البينى وتوفير خدمات الاتصالات التى يطلبها مشغل مرخص أو موفر خدمة .

١٧-٢-٢ فى تحديد أسعار الربط البينى يلتزم المرخص له بالآتى :

- أ - يجب أن تكون أسعار خدمة الربط البينى والتسهيلات فى جميع الأحوال معقولة وبدون تمييز بين المنتفعين ذوى الأوضاع المتماثلة .
- ب - يجب أن تضمن أسعار كل خدمة تتطلب الربط البينى عائدا معقولا للمرخص له بعد حساب تكاليف تشغيل النظام المرخص ، وتوفير الخدمات المرخصة .
- ج - تصاغ شروط الربط البينى للحيلولة دون نقل غير اقتصادى وغير مبنى على تكلفة الأنظمة المرخصة ، ويشمل ذلك رزم الخدمات ، حتى لا يتم تحميل المشغل المرخص الذى يطلب الربط البينى دفع مقابل خدمات أو مرافق لا يحتاجها .
- د - عند توزيع العوائد الناتجة عن الحركة عبر الأنظمة المرخصة ، وأنظمة المشغل المرخص أو موفر الخدمة طالب الربط البينى يتعين أن يؤخذ بعين الاعتبار الاستخدام النسبى لأجهزة ومعدات كل طرف من الأطراف المشتركة فى هذا الربط .
- هـ - تستعمل تقديرات التكلفة التدريجية الطويلة الأمد (LRIC) كأساس مبدئى لحساب تكاليف كل من الربط البينى والخدمة الشاملة المنصوص عليها فى الشرط (٣) من هذا الترخيص ، وذلك بعد سنتين من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص .
- و - إذا بنيت أسعار الربط البينى على التعرف الموحدة للخدمات المماثلة المقدمة لمنتفعى المرخص له يجب عندئذ مراجعة تلك الأسعار لتأخذ بعين الاعتبار أى توفير فى التكلفة يرتبط بتقديم الخدمة إلى المشغل المرخص طالب الربط البينى .
- ز - لا يحق للمرخص له فرض أى غرامات تأخير إلا طبقا لشروط الاتفاق المنصوص عليه فى الشرط (١٧-١-١) ، وبعد الحصول على موافقة الهيئة .

١٧-٣ حل نزاعات الربط البينى .

١٧-٣-١ مع عدم الإخلال بما تنص عليه اللوائح الصادرة طبقاً للمادة (٤٦) من قانون تنظيم الاتصالات ، إذا لم يتم التوصل إلى الاتفاق المنصوص عليه فى الشرط (١٧-١-١) خلال الثلاثة أشهر للمرخص له أو المشغل المرخص أن يحيل النزاع إلى الهيئة ، وعليها أن تحسم النزاع خلال ستة أشهر من تاريخ الإحالة ، على أن يشتمل قرار الحسم على فرض أية شروط معقولة تراها ضرورية بحسب الظروف .

١٧-٣-٢ فى حال نشوب نزاع بين الطرفين حول الاتفاق أو أى أمر يتعلق به ، يجوز لأى منهما أن يحيل النزاع إلى الهيئة للفصل فيه وفقاً للشرط (١٧-٣-١) .

١٧-٣-٣ يقدم الطرف الذى أحال النزاع إلى الهيئة كل المعلومات الضرورية التى تمكنها من تحديد طبيعة النزاع ، وللطرف الآخر أن يقدم المعلومات التى يراها ضرورية لتدعيم وجهة نظره ، وللهيئة أن تطلب من أى من الطرفين تزويدها بالمزيد من المعلومات ، وأن تحدد الفترة الزمنية التى يجب أن تقدم المعلومات خلالها ، وتخطر الهيئة الطرفين بقرارها كتابة ، وعلى المرخص له تنفيذ قرار الهيئة .

١٨ - التوافق التشغيلى للأنظمة والمعايير الفنية .

١٨-١ يلتزم المرخص له بأية لوائح أو مواصفات فنية أو قواعد أو إرشادات تصدرها الهيئة بغرض ضمان التوافق التشغيلى للأنظمة والخدمات المرخصة مع أنظمة وخدمات الاتصالات المقدمة من قبل مشغلي مرخصين آخرين بشكل ملائم فنيا واقتصاديا .

١٨-٢ على المرخص له التأكد من أن كل مكونات الأنظمة المرخصة والأجهزة المربوطة بها والتى تستعمل فى توفير الخدمات المرخصة ، موافق عليها ومعتمدة وفقاً لأحكام قانون تنظيم الاتصالات أو اللوائح السارية أو تتوافق مع مواصفات فنية تحددها أو توافق عليها الهيئة .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

١٩ - ربط الأجهزة الطرفية .

١-١٩ على المرخص له أن يربط بنظام اتصالاته المرخص أو يسمح بأن يربط به أى جهاز طرفى تمت الموافقة عليه وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات أو اللوائح السارية أو تتوفر فيه مواصفات فنية معقولة فى نظر الهيئة ويتبناها المرخص له .

٢-١٩ ينشئ المرخص له نقطة ربط فى صندوق التوزيع النهائى فى موقع المنتفع ، وعليه أن يسمح له ، وفقا لاختياره ، بتوفير كابل الربط فى موقعه ، شريطة أن يكون هذا الكابل مطابق لإرشادات الهيئة السارية ، أو ووفق عليه وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات أو اللوائح السارية .

٢٠ - إصدار الفواتير .

١-٢٠ لا يجوز للمرخص له إصدار أى فاتورة متعلقة بخدمة مرخصة إلا إذا كان كل مبلغ مدرج فيها يمثل القيمة الحقيقية للخدمة المقدمة .

٢-٢٠ يعد المرخص له خلال مدة لا تزيد على ثلاثة أشهر من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص لائحة إجراءات مناسبة تضمن الدقة فى إصدار الفواتير وفقا للشرط (٢٠-١) ، ويتعين الحصول على موافقة الهيئة على هذه اللائحة قبل وضعها موضع التطبيق .

٣-٢٠ على المرخص له أن يحتفظ بالسجلات التى تراها الهيئة ضرورية لاطمئنانها بأن إجراءات إصدار الفواتير تتصف بالخصائص الواردة فى اللائحة المنصوص عليها فى الشرط (٢٠-٢) ، ويتعين الاحتفاظ بهذه السجلات لمدة لا تقل عن سنتين من تاريخ إعدادها .

٤-٢٠ على المرخص له أن يزود الهيئة بناء على طلبها من وقت لآخر بأية معلومات تطلبها بشكل معقول للتحقق من جودة المعايير المطبقة بشأن إصدار الفواتير ، وأن يسمح لأى شخص يمثلها بحرية الدخول إلى أى موقع لفحص أو اختبار نظام إصدار الفواتير أو أى جزء منه .

٢٠ - ٥ على المرخص له خلال مدة لا تزيد على شهر واحد من تاريخ تشغيل النظام أن يقدم معلومات مبوبة فى الفواتير لأى منتفع بناء على طلبه ، فيما يتعلق بأسعار أى خدمات اتصالات قدمت له ، وذلك نظير تعرفه معقولة تقرها الهيئة .

٢١- الترقيم .

٢١- ١ على المرخص له الالتزام بخطة الترقيم وبكل القرارات أو الأوامر أو الإرشادات التى تصدرها الهيئة .

٢١- ٢ لا يجوز للمرخص له التنازل عن الأرقام لمشغلين مرخصين آخرين أو موفرى خدمة إلا وفقا لخطة الترقيم المعمول بها وبعد أخذ موافقة الهيئة .

٢١- ٣ تبذل الهيئة جهودا معقولة للإخطار مسبقا عن أى عملية إعادة تخصيص للأرقام أو تغييرها فى خطة الترقيم وإدارتها على نحو يقلل من الإرباك الذى قد يحدثه إعادة التخصيص أو التغيير للمرخص له أو المنتفعين مع أحقية الهيئة فى تقاضى رسوم أو مبالغ مقابل إدارتها خطة الترقيم وفقا للمادة (١١-٦-د) من أحكام قانون تنظيم الاتصالات .

٢١- ٤ تبقى ملكية عامة الأرقام التى تخصصها الهيئة للمرخص له والأرقام الشخصية التى يخصها المرخص له للمنتفعين ولا تنتقل ملكيتها لأى جهة أو فرد عند تخصيصها له .

٢١- ٥ يلتزم المرخص له بالتعاون مع المشغلين المرخصين أو موفرى الخدمة الآخرين بشأن توصيف وتطوير نظام قابلية الأرقام للنقل والتحويل وذلك لتمكين المنتفعين من الانتقال من مشغل مرخص إلى آخر أو إلى موفر خدمة آخر دون الاضطرار لتغيير أرقامهم .

٢٢- تخصيص الترددات للاتصالات الراديوية .

٢٢- ١ تخصص الهيئة للمرخص له ، وفقا لتقديرها من وقت لآخر ، الترددات الراديوية أو حزم الترددات الضرورية ، فى إطار ترخيص راديوى ، وفقا لما تنص عليه خطة الترددات الوطنية ، وذلك بالقدر الذى يمكن المرخص له من ممارسة حقوقه وأداء واجباته وفقا لهذا الترخيص ، شريطة أن يلتزم بالآتى :

١- التحقق من أن أجهزته الراديوية مصممة ومبنية ومشغلة ومصانة بحيث

لا تتسبب فى أى تشويش لا داعى له عند استعمالها .

٢ - عدم السماح لأى شخص بأن يستعمل أيا من الأجهزة الراديوية المكونة

لمحطاته إلا إذا كان مثل هذا الشخص تحت سيطرة وإشراف المرخص له

أو مخول بذلك .

٣ - التأكد من أن كل الأشخاص الذين يستعملون الأجهزة الراديوية المكونة

لمحطاته على وعى ومعرفة تامة بشروط هذا الترخيص والالتزام بها .

٤ - السماح لأى شخص مخول من الهيئة بحرية الوصول فى أى وقت إلى

محطاته الراديوية بغرض فحص مكوناتها أو عند ظهور حالة طوارئ ،

وذلك من أجل التحقق من التزام المرخص له بشروط الترخيص ،

أو فحص مصادر التشويش على مشغل آخر أو جهة أخرى .

٥ - تقييد استعمال محطاته الراديوية أو غلقها تماما ووقفها عن العمل

فورا ، بناء على طلب ممن تخوله الهيئة رسميا بذلك وفقا لأحكام قانون

تنظيم الاتصالات وللمدة التى يحددها فى طلبه ، وذلك فى حالة إخلال

المرخص له بأى شرط من شروط الترخيص الراديوى أو مخالفة

المادة (٩- ٤ و ٥) أو المادة (٣٠) من أحكام قانون تنظيم الاتصالات .

٢٣- ترددات الاتصالات النفاذ عريض النطاق الراديوية .

يمنح المرخص له حق استخدام سعة ٢٠ ميگاهرتز ضمن النطاق ٢،٣ إلى ٢،٤

جيجاهرتز ، على أن يتقدم بطلب الحصول على الترخيص الراديوى وفقا لأحكام

قانون تنظيم الاتصالات ولائحته التنفيذية والقرارات الصادرة تنفيذا له وعليه أن

يجدد ذلك الترخيص وفقا للقرارات المنظمة لتسجيل واستخدام الترددات الراديوية .

٢٤- التزامات المرخص له فى مجال التوظيف .

٢٤-١ يلتزم المرخص له بأن يتخذ كل الخطوات اللازمة لتدريب الموظفين

العمانيين لشغل الوظائف المتاحة فى هيكله التنظيمى الفنى والإدارى وعلى

كل المستويات ، وبتحقيق نسب التعمين الموضحة بالملحق (د) لكل مرحلة ،

وللهيئة توقيع الغرامة التى تقدرها فى حالة عدم التزامه بتلك النسب على

أن لا تقل هذه الغرامة عن الغرامة المقررة بمعرفة الجهة المختصة .

٢٤-٢ للمرخص له توظيف خبراء أجانب لتركيب وتشغيل وصيانة واستغلال أنظمة الاتصالات وتقديم الخدمات المرخصة ، وذلك وفقا للقوانين واللوائح والقرارات ذات الصلة ، شريطة تزويد الهيئة بالسيرة الذاتية لكل منهم للموافقة عليها قبل توظيفه ، وعلى المرخص له خفض عدد هؤلاء الخبراء وفقا لبرنامج زمنى يتفق عليه مع الهيئة .

٢٥- التزامات المرخص له فى مجال الخصوصية والسرية .

مع عدم الإخلال بأحكام قانون تنظيم الإتصالات ولائحته التنفيذية والقوانين ذات الصلة :

٢٥-١ يلتزم المرخص له بأن يبذل كل جهد ممكن لضمان خصوصية وسرية المعلومات وأسرار العمل التى يحصل عليها أو يكتسبها خلال عمله من أى شخص يزوده بالخدمات المرخصة وذلك عن طريق وضع الإجراءات المناسبة وتطبيقها للحفاظ على سرية تلك المعلومات الخاضعة لحماية القانون .

٢٥-٢ على المرخص له الاحتفاظ بمعلومات كافية عن إجراءاته الخاصة بالمحافظة على السرية بالقدر الذى يرضى الهيئة بناء على طلبها المعقول ، وفاء بمتطلبات الشرط (٢٥-١) .

٢٥-٣ يلتزم المرخص له بأن لا يستعمل أو يسمح باستعمال أى جهاز من مكونات الأنظمة المرخصة القادرة على التسجيل أو المراقبة الصامتة أو التنصت على مكالمات هاتفية جارية أو بيانات منقولة بواسطة الشبكة ، إلا إذا كان ذلك فى الحالات التى يبينها القانون وبالإجراءات المنصوص عليها فيه وبعد الحصول على موافقة الجهات الأمنية .

٢٥-٤ للمرخص له أن يطلب من الجهات الأمنية تسجيل المكالمات بناء على طلب المنتفع لإثبات أنه هو الذى أجراها أو لأسباب تشغيلية بعد موافقة المنتفع ، وعلى المرخص له فى الحالين إعلام المنتفع الذى ستسجل مكالماته ، وأن يحتفظ بسجل للوسائل التى تم بها إعلام المنتفعين الذين ربما تسجل مكالماتهم وأن يزود الهيئة بمثل هذه المعلومات عند الطلب .

٢٦- حظر الدعم غير العادل ، المتبادل أو من جانب واحد .

١-٢٦ يحظر على المرخص له أن يدعم بشكل غير عادل ، متبادل أو من

جانب واحد ، أعماله أو أعمال فروع الآتية :

- ١- خدمة الصوت الأساسية .
- ٢- خدمة البيانات العامة .
- ٣- خدمات الاتصالات المتنقلة الخلوية .
- ٤- خدمات الهاتف العمومى .
- ٥- خدمة بطاقات الاتصال مدفوعة القيمة .
- ٦- خدمة الاتصالات الفضائية .
- ٧- خدمة الاتصالات الدولية .
- ٨- خدمات النفاذ بما فى ذلك خدمات النفاذ الدولية .
- ٩- خدمة المعلومات .
- ١٠- خدمات الاتصالات الخاصة .
- ١١- خدمات الخطوط المؤجرة .
- ١٢- خدمات القيمة المضافة .
- ١٣- خدمة الإرسال الإذاعى .
- ١٤- بيع وتأجير وصيانة الأجهزة الطرفية .

٢٦- ٢ على المرخص له أن يحتفظ بالسجلات التى تبين التحويلات المادية بين

الأعمال المنصوص عليها فى الشرط (٢٦-١) .

٢٦- ٣ إذا اتضح للهيئة أن المرخص له يخالف الشرط (٢٦-١) فسوف تتخذ

الإجراءات التى تراها لازمة لمعالجة الوضع ، مع الأخذ بعين الاعتبار ما إذا

كان المرخص له قام بالدعم بغرض الوفاء بأى التزام مفروض عليه بمقتضى

هذا الترخيص من عدمه .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

٢٧- حظر التمييز غير المشروع والممارسات المنافية للمنافسة .

١-٢٧ لا يجوز للمرخص له فيما يتعلق بالأسعار أو الشروط المطبقة أو سواها أن يظهر أى تفضيل غير مشروع ، أو أن يمارس أى تمييز غير عادل ، نحو أشخاص معينين أو أشخاص من أية فئة أو صفة ، فيما يتعلق بتزويدهم بالخدمات المرخصة . ويعتبر أن المرخص له مارس هذا النوع من التمييز إذا فضل أو ساند بشكل غير عادل وملموس عملا يقوم به فيما يتعلق بتزويد الخدمات المرخصة من أجل أن يضع الأشخاص الذين يتنافسون معه على هذا العمل فى ظرف تنافسى غير مناسب .

٢-٢٧ لا يجوز للمرخص له أن ينخرط فى أية ممارسات غير تنافسية أخرى ، وبصفة خاصة ما يأتى :

- ١ - إساءة استخدام أى مركز مهيمن فى أى سوق خدمة اتصالات .
- ٢ - الدخول فى اتفاقات مع أى مشغل مرخص آخر أو موفر خدمة بهدف تثبيت الأسعار أو توزيع المنتفعين أو أسواق خدمة معينة أو فرض أية ضوابط أو قيود أخرى تحد من المنافسة .
- ٣ - استغلال المعلومات التى حصل عليها من مرخصين أو موفرى خدمة آخرين لأغراض منافية للمنافسة .
- ٤ - للهيئة وحدها حسم ما إذا كان أى عمل أو امتناع عن عمل يعد مناقضا لهذا الشرط واتخاذ الإجراءات التى تراها لازمة لمعالجة الوضع .

٢٨- متطلبات المحاسبة .

٢٨-١ على المرخص له خلال خمسة أشهر من نهاية كل سنة مالية ، أن يسلم الهيئة ميزانيته المدققة كما هى فى نهاية تلك السنة ، معززة بالبيانات المتعلقة بالعمليات والأسهم والتدفقات النقدية ، ويتعين أن تكون مصحوبة بتقرير من مدقق حسابات مستقل يبين أن كل تلك البيانات المالية تمثل بشكل صحيح المركز المالى للمرخص له فى التواريخ المبينة فيها ، وأن هذه البيانات قد أعدت وفقا للمبادئ المحاسبية المعمول بها والمقبولة فى السلطنة .

٢-٢٨ يلتزم المرخص له بأن يقدم للهيئة خلال ثلاثة أشهر من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص اقتراحا بالنظام المحاسبى الذى يسمح بتسجيل الاستثمارات والنفقات والعوائد والإيرادات وفقا للمبادئ المحاسبية المعمول بها والمقبولة فى السلطنة ، وعلى وجه الخصوص أن يكون هذا النظام قادرا على بيان عناصر التكلفة بالتفصيل الكافى حتى يمكن وضع أسعار الربط البينى بناء على حساب التكلفة ، وللهيئة قبول النظام المقترح أو رفضه خلال ثلاثة أشهر من تاريخ تسليمه لها .

٣-٢٨ للهيئة فى حال رفضها النظام المحاسبى المنصوص عليه فى الشرط (٢-٢٨) أو إذا ارتأت خلال فترة الترخيص أن تعديلا لهذا النظام أصبح مطلوبا بدرجة معقولة ، أن تأمر المرخص له أن يتبنى خلال فترة معقولة نظاما محاسبيا محددًا .

٤-٢٨ للهيئة أن تطلب من المرخص له أن يزودها بمعلومات محاسبية أخرى من أجل مراقبة تطبيق شروط الترخيص وفرضها بشكل فعال ، وعلى المرخص له تزويد الهيئة بتلك المعلومات خلال مدة معقولة تحددها له .

٥-٢٨ إذا فشل المرخص له فى الوفاء بالالتزامات المنصوص عليها فى الشرط (٢-٢٨) ، أو إذا كان النظام المحاسبى الذى وضعه المرخص له قد فشل فى تحقيق أهدافه المنصوص عليها فى هذا الشرط ورأت الهيئة أنه من الضرورى مراقبة التقيد بأحكام الشرط (٢٦) ، فلها أن تطلب من المرخص له أن يوفر بعض الخدمات المرخصة من خلال قسم أو أقسام منفصلة ، أو فرع أو فروع منفصلة ، أو تابع أو تابعين منفصلين .

٢٩- الالتزام بتوفير المعلومات .

١-٢٩ على المرخص له أن يحتفظ بالمعلومات التى تطلب منه الهيئة الاحتفاظ بها وفقا للطريقة التى تحددها ، وأن يضعها فى متناولها فى الوقت الذى تحدده ، وللهيئة أن تطلب هذه المعلومات فى شكل تقارير وإحصائيات دورية وأية بيانات أخرى .

٢٩-٢ عند طلب أية معلومات من المرخص له تتأكد الهيئة أن هذا الطلب لن يفرض عليه عبئاً باهظاً في سبيل الحصول على المعلومات وتوفيرها للهيئة ، إلا إذا ارتأت الهيئة أن مثل تلك المعلومات أساسية لتمكينها من تحقيق أهدافها ومباشرة اختصاصاتها المنصوص عليها في قانون تنظيم الاتصالات .

٢٩-٣ يتيح المرخص له للهيئة أو من تفوضهم حرية الوصول في أى وقت إلى كل أجهزته ومعداته ومرافقه وكتبه وسجلاته ذات العلاقة بتنفيذ شروط الترخيص .

٣٠- الإبلاغ المسبق عن التغيير في ملكية الأسهم .

٣٠ - ١ يلتزم المرخص له بإبلاغ الهيئة عن أى تغيير في ملكية أى شخص لأسهم الشركة بأى طريق من طرق اكتساب الملكية ، إذا كان هذا التغيير سيجعل عدد الأسهم التى يملكها ذلك الشخص بالإضافة إلى الأسهم التى يعرف المرخص له أن ممثلين له يحملونها ، سوف يتجاوز مباشرة بعد التغيير أياً من النسب الآتية :

١ - ٥%

٢ - ١٠%

٣ - ٢٠%

٤ - ٣٣,٣%

٥ - ٥٠%

٦ - ٦٦,٦%

٣٠ - ٢ فى أية حالة من الحالات المنصوص عليها فى الشرط (٣٠-١) يجب أن يتم الإبلاغ قبل ثلاثين يوماً من التاريخ الذى يصبح فيه التغيير فى الملكية سارى المفعول .

٣٠ - ٣ يلتزم المرخص له بإبلاغ الهيئة سنوياً خلال ثلاثين يوماً من كل سنة من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص بأسماء كافة حملة الأسهم فى أى شركة

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

ذات علاقة ومجموع الأسهم التي يملكها كل منهم فى تاريخ الإبلاغ، ويقصد بالشركة ذات العلاقة المرخص له أو أى شخص طبيعى أو معنوى يملك أكثر من ٥٠ ٪ من أسهم المرخص له .

٣١- رسوم الترخيص .

يدفع المرخص له للهيئة الرسوم التالية :

أ - رسم إصدار الترخيص لأول مرة ومقداره عشرون مليون وخمسمائة ألف ريال عمانى ، يدفع للهيئة بعد صدور المرسوم السلطانى بإصدار الترخيص ، بمجرد الطلب وفقا لإتفاقية الضمان (Escrow Agreement) الموقعة فى ٦ ديسمبر ٢٠٠٨م بين الهيئة والشركة وبنك قطر الوطنى ، وفى حالة عدم الدفع فورا فى التاريخ الفعلى المحدد بالاتفاقية يعتبر الترخيص ملغيا بقوة القانون ودون حاجة لإتخاذ أى إجراء آخر .

ب - مبلغ الرسم السنوى بنسبة لا تزيد على ١ ٪ من إجمالى الإيرادات السنوية لتمويل موازنة الهيئة للسنة القادمة ويدفع سنويا مقدما فى ميعاد لا يتجاوز أول يناير من كل عام ، وفى حالة التأخر عن دفع أى مبلغ من الرسم فى مواعده يتحمل المرخص له نسبة بمقدار الفائدة السنوية على قروض البنوك التجارية التى يتم نشرها من وقت لآخر من قبل البنك المركزى العمانى عن كل يوم تأخير .

٣٢- حق تمديد الكوابل وتركيب النظام المرخص فى الممتلكات العامة والخاصة .

للمرخص له حق تمديد الكوابل وتركيب النظام المرخص فى مناطق حق المرور العام ، وفى البنايات والممتلكات الخاصة فيما يتعلق بالأعمال الضرورية اللازمة للخدمات المرخصة ، وذلك وفقا لأحكام قانون تنظيم الإتصالات ولائحته التنفيذية والقوانين والقرارات المعمول بها فى هذا الشأن .

٣٣- حوالة الترخيص وانتقاله .

٣٣ - ١ يحظر على المرخص له حوالة أى من الخدمات المرخصة إلى أى شخص آخر دون موافقة كتابية مسبقة من الهيئة .

٣٣ - ٢ كل شخص طبيعى أو معنوى يخلف المرخص له قانونا ، سواء كان ذلك من خلال التبعية أو انتقال حقوق الإدارة أو الاندماج أو التصفية أو إعادة التنظيم أو غير ذلك ، يتعين عليه كشرط لاكتساب الحقوق التى يرتبها هذا الترخيص أن يقدم الوثائق التى تراها الهيئة مناسبة .

٣٤- النزاعات .

للهيئة حق النظر فى النزاعات التى تنشأ بين المرخص له والمرخصين أو موفرى الخدمة الآخرين أو المنتفعين والفصل فيها وفقا لقانون تنظيم الاتصالات واللوائح السارية والقواعد التى تصدرها الهيئة فى هذا الشأن ، وتكون قراراتها ملزمة لجميع الأطراف ، ولها بموافقة أطراف النزاع إحالته إلى هيئة تحكيم .

٣٥- الغرامات .

مع عدم الإخلال بأية جزاءات أو غرامات منصوص عليها فى هذا الترخيص ، أو أية عقوبات منصوص عليها فى قانون تنظيم الاتصالات والقوانين الأخرى ، أو اللوائح والقرارات الصادرة تنفيذا لها يطبق الآتى :

٣٥ - ١ إذا فشل المرخص له فى إصلاح أى ضرر ناشىء عن عدم الالتزام بأى من شروط الترخيص تفرض عليه الهيئة غرامة لا تتجاوز ضعف التكاليف اللازمة لإصلاح الضرر .

٣٥ - ٢ تخطر الهيئة المرخص له كتابة بجوانب الإخلال ، ويعطى مهلة معقولة تقدرها الهيئة بما لا يقل عن خمسة عشر يوما ليقدم خطة عمل لإصلاح الضرر الناتج عن هذا الإخلال تتضمن المدة اللازمة لتنفيذها ، وللهيئة إقرار الخطة وإخطار المرخص له لتنفيذها .

٣٥ - ٣ إذا لم تقر الهيئة الخطة أو إذا فشل المرخص له فى تنفيذها خلال المدة المحددة تفرض عليه الغرامة المنصوص عليها فى الشرط (٣٥-١) .

٣٦ - إختيار المشغل :

على المرخص له دعم تقنية اختيار المشغل حسب المكاملة وتقنية الاختيار المسبق للمشغل .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

الملحق (أ)

منطقة الترخيص .

هى كامل المنطقة الجغرافية للسلطنة .

الملحق (ب)

متطلبات التغطية وتوسعة النظام والخدمة والغرامات المترتبة على الاخلال بها
الحد الأدنى للتوسعات الحد الأدنى لالتزامات توسعة البنية التحتية الرئيسية للشبكة
الوطنية وتغطية النطاق العريض موضحة أدناه :

١- توسعة البنية التحتية الرئيسية للشبكة الوطنية :

الحد الأدنى لالتزامات توسعة البنية التحتية الرئيسية للشبكة الوطنية موضح

بالجدول رقم (١) أدناه :

التاريخ الفعلى لسريان الترخيص + ٦٠ شهرا	التاريخ الفعلى لسريان الترخيص + ٤٨ شهرا	التاريخ الفعلى لسريان الترخيص + ٣٦ شهرا	التاريخ الفعلى لسريان الترخيص + ٢٤ شهرا	التاريخ الفعلى لسريان الترخيص + ١٢ شهرا	
٥٣٠٥	٥٢٨٠	٥١٢٨	٥٠٣٥	٢٠٢٧	اجمالى طول المسارات للبنية التحتية بالكيلومتر *
٩	٩	٩	٩	٩	عدد المحافظات/ المناطق التي لديها على الأقل نقطة وجود واحدة Point of Presence (POP)
٦١	٦١	٦١	٦١	٦١	إجمالى عدد الولايات التي لديها على الأقل نقطة وجود واحدة (POP)

الجدول (١) : التزامات توسعة البنية التحتية الرئيسية للشبكة الوطنية

* ملاحظات

١ - طول المسافة للمسارات تقدر بالكيلومتر للبنية التحتية للمسافات البعيدة من خلال
بنية تحتية يقوم بإنشائها المرخص له .

٢ - على المرخص له أن يقدم خطة التنفيذ كل ستة أشهر مقدما .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

٢ - توسعة خدمات النفاذ عريض النطاق :

يلتزم المرخص له بالحد الأدنى لتوسعة خدمات النفاذ عريض النطاق كما هو موضح بالجدول رقم (٢) أدناه .

المنطقة	التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ١٢ شهرا	التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٢٤ شهرا	التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٣٦ شهرا	التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٤٨ شهرا	التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٦٠ شهرا
محافظة مسقط	٥٩٪ ^١	٨٢٪	٨٢٪	٨٣٪	٨٣٪
منطقة الباطنة	٥٦٪	٨٥٪	٨٦٪	٨٦٪	٨٦٪
المنطقة الشرقية	٥١٪	٧٩٪	٨١٪	٨١٪	٨١٪
المنطقة الداخلية	٥٢٪	٨٢٪	٨٢٪	٨٢٪	٨٢٪
منطقة الظاهرة	٤٧٪	٨٣٪	٨٣٪	٨٤٪	٨٤٪
محافظة البريمي					
المنطقة الوسطى	٣٧٪	٤٢٪	٤٢٪	٤٢٪	٤٢٪
محافظة ظفار	٥٢٪	٧١٪	٧٥٪	٧٥٪	٧٥٪
محافظة مسندم	٦٠٪	٨٣٪	٨٣٪	٨٣٪	٨٣٪
الإجمالي	٥٤,٣١٪	٨١,٠٦٪	٨١,٧٥٪	٨٢,٣٨٪	٨٢,٣٨٪

^١ النسب المذكورة في الجدول أعلاه تمثل نسبة معدل اختراق التغطية بالنسبة لعدد الأسر

الجدول (٢) : إلتزامات التوسعة للنطاق العريض

٣ - تعرف تغطية خدمة النفاذ عريض النطاق بنسبة معدل اختراق الخدمة لعدد الأسر في المنطقة وفقا لمستويات جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (ب) .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

٣ - الالتزامات الإضافية للمرخص له نحو مبادرات الحكومة الإلكترونية :

الحد الأدنى للإلتزامات الإضافية للمرخص له في توسعة خدمة النفاذ عريض النطاق باستخدام أى تقنية ممكنة موضح

بالتجدول رقم (٣) أدناه .

التاريخ الفعلى لسريان الترخيص + ٦٠ شهر	التاريخ الفعلى لسريان الترخيص + ٤٨ شهر		التاريخ الفعلى لسريان الترخيص + ٣٦ شهر		التاريخ الفعلى لسريان الترخيص + ٢٤ شهر		التاريخ الفعلى لسريان الترخيص + ١٢ شهر		العامرات
	عدد المراكز الصحية / المستشفيات	عدد المدارس	عدد المراكز الصحية / المستشفيات	عدد المدارس	عدد المراكز الصحية / المستشفيات	عدد المدارس	عدد المراكز الصحية / المستشفيات	عدد المدارس	
١٥	٢	١٤	٢	١٤	٢	١١	٢	٦	العامة
٦١	٦	٥٩	٦	٥٧	٦	٤٧	٦	٢٢	السيب
٦١	٥	٣٩	٥	٣٨	٥	٣٢	٥	١٦	بوشر
٧	٢	٧	٢	٧	٢	٥	٢	٢	مسقط
٤٥	٧	٤٤	٧	٣٦	٦	٣٣	٦	١٦	مطرح
١٠	٥	١٠	٥	٩	٥	٨	٤	٣	قريات
٢٠	٣	١٩	٣	١٩	٣	١٧	٣	٩	الخابورة
١٦	١	١٥	١	١٤	١	١٣	١	٦	المصنعة
٢٠	٥	٢٠	٥	١٩	٥	١٨	٥	٧	المرستاق
٢٧	٤	٢٦	٤	٢٦	٤	٢٤	٤	١١	السويق
١٩	١	١٩	١	١٨	١	١٧	١	٧	بركاء
٨	١	٨	١	٨	١	٧	١	٢	لوى
٦	١	٦	١	٥	١	٥	١	٣	نخل
٢٠	٢	١٩	٢	١٩	٢	١٨	٢	٨	صحم
١٠	٢	١٠	٢	١٠	١	٩	١	١	شناص
٣٢	٥	٣٢	٥	٣٢	٥	٣٠	٥	١٨	صحار

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

تابع : الجدول رقم (٣)

التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٦٠ شهر	التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٤٨ شهر		التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٣٦ شهر		التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٢٤ شهر		التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ١٢ شهر		عدد المراكز الصحية / المدارس	عدد المراكز الصحية / المدارس	عدد المراكز الصحية / المدارس	عدد المراكز الصحية / المدارس
	عدد المدارس	عدد المراكز الصحية	عدد المدارس	عدد المراكز الصحية	عدد المدارس	عدد المراكز الصحية	عدد المدارس	عدد المراكز الصحية				
٣	٣	١	٣	١	٣	١	١	٠	١	٠	٠	٠
١	١	٠	١	٠	١	٠	٠	٠	١	٠	٠	٠
٢	٨	١	٢	٠	٢	٠	٠	٠	١	٠	٠	٠
٤	٤	١	٣	١	٣	١	١	١	١	١	١	١
١	١	٠	١	٠	١	٠	٠	٠	١	٠	٠	٠
٢٥	٣٨	٤	٢٣	٤	٢٣	٤	٤	١	٢٢	١	١	١
٣	٣	١	٤	١	٤	١	١	٠	٢	٠	٠	٠
٢٢	٢٨	٥	٢٠	٥	١٩	٥	٤	١	٥	١	١	١
١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١
٤	٣	٢	٣	٢	٣	٢	٣	٢	٢	٠	٠	٠
٥	٥	١	٣	١	٣	١	٣	٢	٢	٠	٠	٠
٥	٣	١	٣	١	٣	١	٣	٢	٢	٠	٠	٠
٥١	٣١	٣	٢٤	٣	٢٣	٣	٣	٦	٦	١	١	١
٣	٣	١	٣	١	٣	١	٣	٢	٢	٠	٠	٠
٩	٩	٢	٦	٢	٦	٢	٨	٤	٤	١	١	١
٤	٤	١	٣	١	٣	١	٣	١	١	٠	٠	٠
١٩	١٩	٤	١٨	٤	١٧	٤	١٧	٧	٧	٢	٢	٢

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

تابع : الجدول رقم (٣)

التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٦٠ شهر	التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٤٨ شهر		التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٣٦ شهر		التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ٢٤ شهر		التاريخ الفعلي لسريان الترخيص + ١٢ شهر		سمائل
	عدد المدارس	عدد المستشفيات / المراكز الصحية	عدد المدارس	عدد المستشفيات / المراكز الصحية	عدد المدارس	عدد المستشفيات / المراكز الصحية	عدد المدارس	عدد المستشفيات / المراكز الصحية	
١١	٢	١١	٢	١٠	٢	١٠	٤	١	سمائل
٧	٢	٦	٢	٦	١	٦	٣	١	الكمال والوافي
١٦	٤	١٥	٣	١٤	٣	١٣	٤	٢	المضيبي
٢	١	٢	١	٢	١	٢	١	١	القبائل
١	١	١	١	١	١	١	١	١	بديه
٢	٠	٢	٠	٢	٠	٢	١	٠	دماء والطايرين
٦	١	٦	١	٦	١	٥	٣	١	إبراء
٦	٤	١٤	٣	١٤	٣	١٣	٥	٢	جعلان بنى بو علي
٨	٢	٨	٢	٨	٢	٧	٣	١	جعلان بنى بو حسن
٤	١	٤	١	٣	١	٣	١	٠	مصيره
٢٢	٥	٢١	٥	٢١	٥	١٨	٩	٤	صور
١	٠	١	٠	١	٠	١	١	٠	وادي بنى خالد
١	١	١	١	١	١	١	١	١	الدقم
١	٠	١	٠	١	٠	١	١	٠	الجازر
١	٠	١	٠	١	٠	١	١	٠	هيما
٢	١	٢	١	٢	١	٢	٢	١	محوت
١	١	١	١	١	١	١	١	١	الزبونة

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

الالتزامات الإضافية للمرخص له :

يلتزم المرخص له بتوفير خدمات النفاذ عريض النطاق للمستشفيات والمدارس والأجهزة الحكومية فى المناطق البعيدة وفقا لمتطلبات الحكومة التى تحددها هيئة تقنية المعلومات من خلال استغلال نظام اتصالات فضائية للمحطات الأرضية ذات الفتحات المتناهية الصغر على أساس التكلفة إلى حين إيجاد بدائل أو خيارات أخرى للأظمة المرخصة .

٤- الغرامات :

مع عدم الاخلال بحكم المادة (٥١ مكررا) من قانون تنظيم الاتصالات ، يكون الحد الأدنى من الغرامات فى حالة الفشل فى الوفاء بالتزامات التغطية وتوسعات البنية التحتية الرئيسية للشبكة الوطنية وخدمة النفاذ عريض النطاق والالتزامات الاضافية المذكورة أعلاه وفقا لما يلى :

- ١ - مبلغ ٥٠,٠٠٠ (خمسون ألف) ريال عمانى عن كل شهر تأخير أو جزء منه فى تنفيذ التزامات توسعة البنية التحتية الرئيسية للشبكة الوطنية .
 - ٢ - مبلغ ٥٠,٠٠٠ (خمسون ألف) ريال عمانى عن كل شهر تأخير أو جزء منه لكل محافظة يتم فيها تأخير إنشاء نقطة وجود واحدة على الأقل (POP) .
 - ٣ - مبلغ ٢٠,٠٠٠ (عشرون ألف) ريال عمانى لكل شهر تأخيراً أو جزء منه تكون فيه نقاط الوجود فى الولايات أقل من الالتزام .
 - ٤ - مبلغ ٢٠,٠٠٠ (عشرون ألف) ريال عمانى كل شهر تأخير أو جزء منه لكل محافظة أو ولاية تقل فيها نسبة اختراق خدمة النفاذ عريض النطاق عن الالتزام .
 - ٥ - مبلغ ٢٠,٠٠٠ (عشرون ألف) ريال عمانى عن كل شهر تأخيراً أو جزء منه فى حالة فشل المرخص له فى تحقيق التزامات مبادرات الحكومة الإلكترونية .
- وتكون الغرامة مستحقة السداد خلال الشهر التالى لرصد المخالفة .
- وفى حالة التأخر عن دفع هذه الغرامات فى مواعيدها يتحمل المرخص له غرامة إضافية بنسبة ١٠ ٪ من الغرامات المستحقة عن كل شهر تأخير .
- يكون الحد الأقصى للغرامات التى يمكن فرضها نتيجة للفشل فى تحقيق أهداف التغطية والتوسعات المبينة أعلاه خمسة ملايين ريال عمانى فى السنة ويستثنى من ذلك الغرامات الاضافية المفروضة فى حالات التأخير .

الملحق (ج)
متطلبات جودة الخدمة

خدمة الصوت الأساسية

متطلبات الجودة	الخدمة
أقل من ١٢٪	الأعطال في كل مائة خط في السنة (Faults per 100 lines per year)
أكثر من ٩٠٪	نسبة الأعطال التي يجب اصلاحها خلال أربع وعشرين ساعة (Percentage of faults to be cleared within 24 hours)
أكثر من ٩٩,٥٪	نسبة الأعطال التي يجب اصلاحها خلال اثنين وسبعين ساعة Percentage of faults to be cleared within 72 hours
أقل من ١٪	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية والمسافات الطويلة الثابتة Unsuccessful call ratio for local and national fixed calls
أقل من ٢٪	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات الدولية الثابتة Unsuccessful call ratio for international fixed calls
أكثر من ٩٠٪	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال عشرة أيام من تاريخ تقديم طلبها Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 10 working days
أكثر من ٧٥٪	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال خمسة أيام من تاريخ تقديم طلبها Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 5 working days
أقل من ١,٥٪	نسبة شكاوى الفواتير لكل ألف فاتورة percentage of beneficiaries billing complaints per 1000 bills
أقل من ١٪	نسبة شكاوى المنتفعين لاجمالي عدد المنتفعين ^١ percentage of beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries
أكثر من ٩٠٪	نسبة شكاوى الفواتير التي يتم حلها خلال عشرة أيام عمل Percentage of billing complaints resolved within 10 working days

^١ شكاوى المنتفعين الأخرى باستثناء شكاوى الفوترة، والتي ينتج عنها إتخاذ إجراء من قبل المرخص له مثل : الاعتذار، إعادة المبالغ ... الخ .

¹ Relates to any customer complaint not related to billing that results in action by the operator (e.g. apology, refund, etc)

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

تابع : الملحق (ج)

متطلبات الجودة	الخدمة
أكثر من ٩٦٪	نسبة شكاوى الفواتير التي يتم حلها خلال عشرين يوم عمل Percentage of billing complaints resolved within 5 working days
٣٠ ثانية	خدمة دليل المعلومات : Directory Service المدة الزمنية التي تتم خلالها الاستجابة لنسبة ٩٠٪ على الأقل من خدمات معاونة عامل الخدمة Response time to answer 90% for operator assisted services
أكثر من ٩٩,٥٪ من الوقت	استمرارية توفر الربط البيني Availability of interconnection
النسبة المئوية لمستوى الرضاء عن تقديم الخدمة : (Percentage of satisfied beneficiaries with provision of service)	
أكثر من ٩٠٪	نسبة الرضاء عن جودة الفوترة Percentage of satisfied beneficiaries with billing quality
أكثر من ٩٠٪	نسبة الرضاء عن خدمات المساعدة Percentage of satisfied beneficiaries with the help services
أكثر من ٩٠٪	نسبة الرضاء عن أداء الشبكة واعتماديتها وتوفرها Percentage of satisfaction with network performance , reliability & availability.
أكثر من ٨٥٪	نسبة الرضاء عن الصيانة Percentage of satisfaction with maintainability
أكثر من ٨٥٪	نسبة الرضاء العام للمنتفعين Percentage of overall beneficiaries satisfaction
أكثر من ٨٥٪	نسبة رضاء المنتفعين عن الخدمات الإضافية المقدمة Percentage of beneficiaries' satisfaction with supplementary services .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

تقدير رضاء المنتفع للخدمات الأساسية وخدمات البيانات والخدمات الدولية وغيرها التي يتم تقديمها بموجب الترخيص ، يجب أن يتم من خلال مسوحات يجريها طرف ثالث محايد على أساس ربع سنوى بعد اثنى عشر شهرا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص :

Beneficiaries perception of basic, data, international and all other services provided under the license should be completed through third party surveys every quarter from 12 months after the Effective Date

١ - متطلبات الإبلاغ عن جودة الخدمة :

على المرخص له رفع تقارير مراقبة الأداء بشأن معايير جودة الخدمة لكل المؤشرات على النموذج الذى تقررته الهيئة وذلك على أساس ربع سنوى .

The service provider shall submit the performance monitoring reports on the QoS benchmarks for all the parameters in the format as decided by the Authority on Quarterly year after 12 months from the effective date

٢ - الإبلاغ عن الأعطال الرئيسية :

على المرخص له اخطار الهيئة فورا عن أى أعطال رئيسية تحدث للعناصر الهامة للشبكة مثل المنافذ والمقاسم وأنظمة إرسال التراتب الرقمى المتزامن (SDH) والكوابل البحرية وغيرها والتي يمكن أن يكون لها تأثير هام على جودة الخدمة ، والتي تزيد فترة العطل فيها عن ساعة واحدة فضلا عن إفادة الهيئة بشأن إعادة الخدمة .

The licensee shall report to TRA any major breakdown that exceeds duration of one hour on critical network elements such as Gateways, Switches, SDH transmission systems and Submarine cables etc . that could have a serious effect on the Quality of Service. The licensee shall notify the Authority on restoration of such breakdown.

٣ - اتفاقية مستويات الخدمة :

على المرخص له اعتماد اتفاقيات مستويات الخدمة من الهيئة فيما يتعلق بجودة الخدمة المبرمة بين المرخص له والمرخصين الآخرين أو منتفعى خدمات الاتصالات فيما يتعلق بالدوائر المؤجرة .

The licensee shall gain the approval from TRA on the Service level agreements on Quality of Service issues between the licensee and other service providers / Telecom beneficiaries with respect to the leased circuits

خدمة البيانات العامة
Public Data Service

متطلبات الجودة	الخدمة
أقل من ١٢٪	الأعطال في كل مائة خط في السنة Faults per 100 lines per year
أكثر من ٩٠٪	نسبة الأعطال التي يجب اصلاحها خلال أربع وعشرين ساعة Percentage of faults to be cleared within 24 hours
أكثر من ٩٠٪	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 10 working days
أكثر من ٧٥٪	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 5 working days
أكثر من ٩٠٪	نسبة إعادة إعداد التوصيلات القائمة التي يتم إكمالها خلال أربع ساعات من طلبها Percentage of reconfigurations of established connections completed within 4 hours
١٠٪ من التدفق (Throughput)	نسبة تغير التدفق عن ما هو متفق عليه في اتفاقية الخدمة (Throughput)
أفضل من ٣,٥ درجة	مقياس رضا المنتفعين على مقياس مكون من خمس درجات beneficiaries Satisfaction on a 5 grad scales
أقل من ١٪	نسبة شكاوى المنتفعين لاجمالي عدد المنتفعين percentage of beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries ٢
أكثر من ٩٠٪	نسبة شكاوى المنتفعين التي يتم حلها خلال عشرة أيام عمل لاجمالي عدد الشكاوى percentage of beneficiaries complaints resolved within 10 working days to the total number of complaints

^٢ Relates to any beneficiaries copmlaint not related to billing that results in action by the operator (e.g. apology, refund, etc)

^٢ شكاوى المنتفعين الأخرى باستثناء شكاوى الفوترة ، والتي ينتج عنها إتخاذ إجراء من قبل المرخص له مثل : الاعتذار ، اعادة المبالغ ... الخ .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

الخدمات الصوتية الدولية
International voice services

متطلبات الجودة	الخدمة
أقل من ٤ ثوانى	المدة الزمنية المستغرقة فى بدء إجراء المكالمة (بعد تدوير الرقم وحتى سماع الرنين) للاتصال الدولى Call Set Up Time (Post dialing delay to ring tone)
٩٩,٩%	نسبة استخدام مانعات الصدى بالمقاسم الدولية للمكالمات الصوتية Percentage of Echo Cancellers Usage at the Central Office
أقل من ٢%	نسبة الازدحام لكل مسار للحركة خلال ساعات الذروة للحركة Congestion level per Traffic ROUTE During busy hours
أقل من ٣%	نسبة المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعات الذروة للحركة Unsuccessful Call Ratio during busy hour
أقل من أربع ساعات	المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى وصلة بنية تحتية رئيسية Resolution time of a Backbone Link fault impacting traffic
أقل من ساعة واحدة	المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى المنفذ الدولى Resolution time of International Gateway fault impacting traffic
أقل من ٨٥%	نسبة حمولة معالجات المقاسم خلال ساعات الذروة للحركة Switch Processor Load during busy hours
أفضل من ٣ درجات	جودة الصوت من مقياس مكون من ٥ درجات Speech Quality

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

الهواتف العمومية

Public Payphones

متطلبات الجودة	الخدمة
أكثر من ٩٦٪	نسبة الهواتف العمومية العاملة لاجمالي عدد الهواتف العمومية التي تم تركيبها Percentage of payphones in working order to the total number of public payphones

خدمة الكوابل البحرية

Submarine Cables Service

متطلبات الجودة	الخدمة
٩٩,٩٥٪	نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات Availability
حسب اتفاقية مستوى الخدمة	مؤشرات اتفاقية مستوى الخدمة Parameters according to SLA

خدمة الكوابل البرية

Terrestrial Cables Service

متطلبات الجودة	الخدمة
٩٩,٩٥٪	نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات Availability
حسب اتفاقية مستوى الخدمة	مؤشرات اتفاقية مستوى الخدمة Parameters according to SLA

خدمة بطاقات الاتصال
Calling Card Service

متطلبات الجودة	الخدمة
أقل من ١٪	نسبة شكاوى المنتفعين لاجمالي عدد المنتفعين Percentage of beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries
أقل من ١	عدد شكاوى المنتفعين الخاصة ببطاقات الاتصال الدولية لكل ١٠٠٠ بطاقة number of beneficiaries complaints on international calling cards per 1000 cards

خدمات الاتصالات الفضائية

Satellite Telecommunications Service

متطلبات الجودة	الخدمة
٩٩,٩٥٪	نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات Availability
حسب اتفاقية مستوى الخدمة	مؤشرات اتفاقية مستوى الخدمة Parameters according to SLA

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

أ - الخدمة العادية والخطوط المؤجرة لخدمة الإنترنت
dial-up and leased line internet

متطلبات الجودة	الخدمة
خلال يوم عمل واحد	المدة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة من تاريخ تقديم الطلب Service activation Time
٣٠ ثانية	المدة الزمنية المستغرقة للنفاذ لأكثر من ٩٥% من محاولات الولوج Time to access for more than 95 % of the login attempts
نسبة النفاذ إلى نقطة موفر خدمة الإنترنت :	
Percentage of accessing the ISP node at	
- أكثر من ٨٠%	من المحاولة الأولى from first attempt
- أكثر من ٩٠%	من المحاولة الثانية from second attempt
- ١٠٠%	من المحاولة الثالثة from third attempt
٣٠ دقيقة	المدة الزمنية لعدم توفر نقطة موفر خدمة الإنترنت خلال شهر واحد ISP node unavailability in one month
أقل من ١%	نسبة فقدان الحزم Packet loss
أكثر من ٩٩%	نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات Availability
أقل من ١%	عدد شكاوى الفواتير لكل مائة فاتورة number of Billing complaints per 100 bills issued
أكثر من ٩٦%	نسبة شكاوى الفواتير التي يتم حلها خلال عشرين يوم عمل Percentage of billing complaints resolved within 20 working days
أقل من ٣٠ يوم	المدة الزمنية المستغرقة لإعادة مبالغ الضمان المالى المدفوعة مقدما بعد إنهاء الخدمة ، إن وجدت Time for refund of deposits after closure if applicable
	المدة الزمنية المستغرقة للتأخير فى إرسال حزم المعلومات :Latency (Delay)
١٥٠ - ٢٠٠ مللى ثانية	المحلية Local
٢٠٠ - ٢٥٠ مللى ثانية	الدولية international

Broadband internet

ب - خدمة الإنترنت العريضة النطاق

متطلبات الجودة	الخدمة
أقل من ٧ أيام عمل	المدة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة Service activation Time
أكثر من ٧٠٪	نسبة استغلال نطاق الوصلات خلال ساعات الذروة Bandwidth Utilization during the busy hours
	نسبة السرعة لتوصيل النطاق العريض (تنزيل المعلومات) ، من نقطة موفر خدمة النفاذ إلى المنتفع للسرعة المنصوص عليها في اتفاقية الخدمة : Broadband connection Speed (download) from ISP node to the percentage of beneficiaries
١٠٠ ٪ من السرعة المحددة في اتفاقية الخدمة 100% of specification	السلكى wired broadband services
٨٠ ٪ من السرعة المحددة بالنسبة لخدمات النطاق العريض الراديوى 80% of specification	الراديوى wireless broadband services
٣٠ دقيقة	المدة الزمنية التي لا يتوفر فيها توفر نقطة موفر خدمة الإنترنت خلال شهر واحد ISP node unavailability in a month
أقل من ١٪	نسبة فقدان الحزم Packet loss
أكثر من ٩٩٪	نسبة توفر الخدمة فى جميع الاوقات Availability
أقل من ١٪	عدد شكاوى الفواتير لكل مائة فاتورة number of Billing complaints per 100 bills issued
أكثر من ٩٦٪	نسبة شكاوى الفواتير التي يتم حلها خلال عشرين يوم عمل Percentage of billing complaints resolved within 20 working days
أقل من ٣٠ يوم	المدة الزمنية المستغرقة لإعادة مبالغ الضمان المالى المدفوعة مقدما بعد إنهاء الخدمة ، إن وجد Time for refund of deposits after closure if applicable
١٠٠ مللى ثانية	التأخير فى الشبكة Network Latency

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

خدمة الاتصالات الخاصة

Private Telecommunication's services

متطلبات الجودة	الخدمة
أقل من ١٪	نسبة شكاوى المنتفعين لاجمالي عدد المنتفعين Percentage of beneficiaries to the total number of complaints ²

خدمة الخطوط المؤجرة (المحلية والدولية)

Leased line services (national and international)

متطلبات الجودة	الخدمة
٩٩,٩٥٪	نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات Availability
المحلية : National	
أكثر من ٩٠٪ -	نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات فى المواعيد المحددة فى اتفاقية الخدمة (Percentage of fulfillment of Supply Time for Connection as per SLA)
أقل من ١٠ أعطال -	عدد الأعطال فى كل خط مؤجر خلال شهر واحد (beneficiaries Fault Numbers of per leased line per one month)
أكثر من ٩٠٪ -	نسبة الأعطال التى يتم اصلاحها وفقا للمدة الزمنية المحددة فى اتفاقية الخدمة percentage of resolved faults within the time duration specified in (SLA)
الدولية : International	
أكثر من ٩٠٪ -	نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات فى المواعيد المحددة فى اتفاقية الخدمة . (Percentage of fulfillment of Supply Time for Connection as per SLA)
أقل من ١٠ أعطال -	عدد الأعطال فى كل خط مؤجر خلال شهر واحد . (Numbers of beneficiaries Fault per leased line per one month)
أقل من ٤ ساعات -	المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى وصلة بنية تحتية رئيسية (Resolution time of a Backbone Link fault impacting traffic)
أكثر من ٩٠٪ -	نسبة الأعطال التى يتم اصلاحها وفقا للمدد المحددة فى اتفاقية الخدمة (percentage of resolved faults within the time duration specified in SLA)

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

Value Added Services

خدمات القيمة المضافة

متطلبات الجودة	الخدمة
- أقل من ١ %	نسبة شكاوى المنتفعين لاجمالي عدد المنتفعين percentage of beneficiaries complaints to the total of beneficiaries
النصوص السمعية : Audio text	
- أكثر من ٩٥ %	نسبة انجاز الخدمة خلال يوم واحد (Service Fulfillment within one day)
- أقل من ٥ شكاوى	عدد الشكاوى لكل ١٠٠ منتفع لكل ثلاثة أشهر (Number of Complaints per 100 beneficiaries per quarter)
- أكثر من ٩٥ %	نسبة الشكاوى التي يتم حلها خلال عشرة أيام عمل (Percentage of Complaint resolved within 10 working days)
- شكوى واحدة	عدد شكاوى الفواتير لكل الف فاتورة (Number of Billing Complaints per 1000 bills)
- أعلى من ٤ درجات	جودة الصوت من مقياس مكون من ٥ درجات (Speech Quality)
الخدمات ذات القيمة العالية : premium charged services	
- بناء على الطلب	نسبة إنجاز الخدمة (Percentage of Service Fulfillment)
- أقل من ٥ شكاوى	عدد الشكاوى لكل ١٠٠ منتفع لكل ثلاثة أشهر (Number of Complaints per 100 beneficiaries per quarter)
- أكثر من ٩٩ %	نسبة الشكاوى التي يتم حلها خلال يومى عمل لاجمالي عدد الشكاوى (Percentage of complaints solved within 2 working days to the total number of complaints)
شكوى واحدة	عدد شكاوى الفواتير لكل ١٠٠٠ فاتورة (number of Billing complaints per 1000 bills)

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

خدمة النفاذ عريض النطاق الراديوى

Wireless broadband access service

متطلبات الجودة	الخدمة
أكثر من ٩٥٪	نسبة المدة الزمنية لتوفر الشبكة الراديوية فى جميع الأوقات Radio Network Availability
أفضل من ٣,٥ درجة	تقدير رضاء المنتفع للخدمات الأساسية وخدمات البيانات والخدمات الدولية وغيرها التى يتم تقديمها بموجب الترخيص ، يجب أن يتم من خلال مسوحات يجريها طرف ثالث محايد على أساس ربع سنوى بعد اثنى عشر شهرا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص Customer perception of basic ، data ، international and all other services provided under the license should be completed through <u>third party surveys</u> every quarter from 12 months after the Effective Date
أقل من ١٪	نسبة شكاوى المنتفعين لاجمالى عدد المنتفعين percentage of beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries ²
ضمن ١٠٪ من المواصفات	نسبة توفر الخدمة وفقا لمواصفات الخدمة المتفق عليها فى عقد الخدمة Service Availability
أقل من ١٪	نسبة فقدان الحزم Packet loss
أقل من ١٠٠ مللى ثانية	متوسط تأخر الحزم Mean packet delay
أكثر من ٩٠٪	نسبة شكاوى المنتفعين التى يتم حلها خلال عشرة أيام عمل percentage of beneficiaries complaints resolved within 10 working days

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

متطلبات الجودة	الخدمة
أقل من ٠,٨ %	نسبة المكالمات الفاشلة لاجمالي عدد المكالمات percentage of Calls Dropped
أقل من ١,١ %	نسبة المكالمات التي لم تنفذ نتيجة الازدحام في الشبكة لاجمالي عدد المكالمات percentage of Calls Blocked due to network congestion
أكثر من ٩٥ %	نسبة نجاح المكالمات Call Success Rate
نسبة تسليم الرسائل القصيرة : SMS Delivery	
أكثر من ٩٠ %	خلال ٥ دقائق within 5 minutes
أكثر من ٩٩ %	خلال ٣٠ دقيقة within 30 minutes
أكثر من ٩٩ %	نسبة توفر خدمة البيانات في جميع الأوقات Data service availability

- ١ - لا يعتبر المرخص له مخلا بالتزامات جودة الخدمة المنصوص عليها في هذا الملحق إذا كان الإخلال ناتجا عن تخفيض في جودة الخدمة نتيجة الربط البيني لأنظمة المرخص له بنظام اتصالات أى مشغل مرخص آخر .
- ٢ - تقوم الهيئة بنشر معدلات جودة الخدمة التي يحققها المرخص له على أساس ربع سنوى مقارنة بمتطلبات جودة الخدمة المبينة أعلاه .
- ٣ - إذا فشل المرخص له في الوفاء بمتطلبات جودة الخدمة ، تطبق عليه الغرامات وفقا لضوابط وقواعد متطلبات جودة الخدمة التي تصدرها الهيئة .

الملاحق (د)

التعمين

على المرخص له أن يتعهد بتحقيق إجمالي النسب المثوية للتعمين لكل سنة كما هو موضح في الجدول أدناه :

المستوى	١٢ شهرا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص	٢٤ شهرا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص	٣٦ شهرا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص	٤٨ شهرا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص	٦٠ شهرا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص
موظف تنفيذى	%١٧	%٣٣	%٣٣	%٥٠	%٥٠
مدير	%١٣	%٣٧	%٥٠	%٥٠	%٥٠
رئيس دائرة	%٤٠	%٦٠	%٧٠	%٧٠	%٧٠
رئيس قسم	%٥٧	%٦٩	%٧٥	%٧٧	%٨٧
اختصاصى	%٤٨	%٧٨	%٨٧	%٩٠	%٩١
موظف مساندة	%٧٦	%٨٤	%٩٢	%٩٤	%٩٤
الإجمالى	%٥٧	%٧٧	%٨٦	%٨٨	%٩٠

فى حالة عدم تحقيق أى من نسب التعمين فى كل مستوى لكل مرحلة توقع على المرخص له الغرامة التى تقدرها الهيئة وفقا للشرط (٢٤-١)

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)

الملحق (هـ)

الشروط المحددة لأنظمة الكوابل البحرية أو البرية العابرة للحدود الدولية على المرخص له مراعاة أنه قد يتعين عليه الحصول على تصاريح منفصلة من الجهات الحكومية المختصة ليتمكن من تركيب أنظمة الكوابل البحرية والبرية فى الأملاك العامة والخاصة .

أولا : الشروط

١ - يصرح للمرخص له بتركيب وتشغيل وإدارة بنى أنظمة اتصالاته الدولية (التي تشمل محطات إرساء الكوابل والكوابل البرية (عبر الحدود) فى منطقة الترخيص للربط بين السلطنة والأقطار الأخرى ، وذلك على أساس غير حصرى .

٢ - على المرخص له الامتناع عن قبول أية امتيازات مباشرة أو غير مباشرة من أية جهة أجنبية ، ما لم يمنح صراحة الحق للقيام بذلك من قبل الهيئة ، ويشمل ذلك أية جهة تمتلك أو تسيطر على أى كيبل أجنبى وتكون حائزة على قوة سوقية كافية فى الطرف الأجنبى من المسار بما يمكنها من التأثير سلبا على التنافس فى الأسواق العمانية ، كما يجب عليه الامتناع عن قبول أية امتيازات خاصة مستقبلا ، وتكون الهيئة هى الجهة المحددة والفيصل النهائية فى الظروف التى يعتبر فيها أن المنافسة فى السلطنة قد تأثرت سلبا بسبب الامتيازات المذكورة أعلاه .

٣ - على المرخص له المحافظة على السيطرة المبدئية والفعلية على الجزء العمانى من نظام الكيبل البحرى ، بما يكفل الوفاء بمتطلبات الهيئة وقراراتها وأية شروط محددة فى الترخيص .

ثانيا : موقع بنى الاتصالات الدولية المرخصة

١ - على المرخص له تزويد الهيئة بالوصف المحدد لموقع كل محطة إرساء كوابل تم تركيبها أو تشغيلها أو إدارتها بواسطة المرخص له فى منطقة الخدمة طبقا لهذا الترخيص ، على أن يتضمن الوصف خارطة توضح الإحداثيات الجغرافية المحددة لأى محطة لإرساء الكوابل .

٢ - على المرخص له فى جميع الأوقات الالتزام بمتطلبات السلطنة بشأن موقع الكيبل البحرى التابع له أو إخفائه لأغراض حماية وصون الكيبل التابع له من أى تلف أو ضرر .

٣ - يجب أن يكون موقع البنية التحتية للاتصالات الدولية داخل المياه الإقليمية للسلطنة ومناطقها وممتلكاتها وعلى شواطئها متوافقا مع الخطط المعتمدة من قبل السلطات المختصة بالسلطنة .

٤ - يجب تحويل موقع أية بنية الاتصالات الدولية فى منطقة الخدمة أو نقله بواسطة المرخص له على نفقته الخاصة بناء على طلب الهيئة إذا اقتضت المصلحة العامة ذلك أو لأسباب تتعلق بالأمن الوطنى أو لصيانة وتحسين الموانئ لأغراض الملاحة أو لأى مبررات أخرى مقنعة من وجهة نظر الهيئة .

٥ - يلتزم المرخص له بتقديم إخطار كتابى إلى الهيئة خلال ثلاثين يوما من تاريخ دخول بنية الاتصالات الدولية إلى الخدمة .

ثالثا : متطلبات جودة الخدمة

على المرخص له الالتزام بمتطلبات جودة الخدمة التى تحدد من وقت لآخر بواسطة الهيئة بناء على المعايير الدولية المطبقة فى هذا الشأن .

رابعا : تقييم الأثار البيئية

١- تحتفظ الهيئة بالحق فى مطالبة المرخص له بتقديم تقييم بيئى بواسطة مختبر مستقل معتمد من قبل الهيئة إذا رأت أن إرساء الكوابل فى مواقع محددة وإنشاء المحطات اللازمة لإرساء الكوابل قد يؤثر على البيئة وذلك فى إطار القوانين واللوائح والقرارات المعمول بها .

٢ - على المرخص له الالتزام بتعديل خططه إن تطلب الأمر ذلك طبقا لبيان التقييم البيئى وتعليمات الهيئة .

خامسا : الانتساب لشركة أجنبية

على المرخص له الالتزام بإخطار الهيئة فى حالة انتسابه أو سعيه للانتساب لشركة أجنبية مصرح لها بالعمل فى سوق معين ، ويشمل ذلك أى جهة تمتلك أو تسيطر على محطة لإرساء الكوابل فى ذلك السوق .

الملحق (و)

إلتزام شركة (تى دى سى)

يبين هذا الملحق التزام (TDC A/ S) للهيئة بالمساهمة فى الشركة العمانية القطرية للإتصالات ش . م . ع . م . :
ش . م . ع . م .

١ - (TDC A/ S) شركة مسجلة فى الدنمارك (تحت رقم التسجيل : CVR 14773908)
تؤكد انها سوف تستمر فى إمتلاك ١٤% من أسهم الشركة العمانية القطرية للإتصالات ش . م . ع . م . ، وذلك حتى مضى سنة من طرحها للإكتتاب العام أو مضى أربع سنوات من إصدار الترخيص ، أيهما أبعد .

٢ - بالرغم من البند (١) لشركة (TDC A/ S) بعد موافقة الهيئة تحويل أسهمها فى الشركة العمانية القطرية للإتصالات ش . م . ع . م . ، فى أى وقت ، كلياً أو جزئياً ، إلى مشغل إتصالات آخر شريطة ألا تكون القدرات التشغيلية لهذا المشغل أقل من قدرات شركة (TDC A/ S) فى إنشاء وتشغيل شبكات خدمات الإتصالات الثابتة العامة .

٣ - لن تكون شركة (TDC A/ S) ملزمة مباشرة أو غير مباشرة بإمتلاك أسهمها فى الشركة العمانية القطرية للإتصالات ش . م . ع . م . فى أى من الحالات التالية :

أ - فى حالة وجود قوة القاهرة تؤثر على الشركة العمانية القطرية للإتصالات ش . م . ع . م .

ب - فى حالة إلغاء ترخيص الشركة العمانية القطرية للإتصالات ش . م . ع . م .

ج - إذا أصبحت شركة (TDC A/ S) عاجزة عن الوفاء بديونها .

٤ - يضمن المرخص له ، متضامنا مع شركة (TDC A/ S) ، الوفاء بهذا الإلتزام ، ويعتبر الإخلال به إخلالاً جسيماً بأحكام وشروط الترخيص ، ويتحمل المرخص له ، متضامنا مع (TDC A/S) ، المسؤولية الناشئة عن هذا الإلتزام .

الجريدة الرسمية العدد (٨٨٩)