

## قرار رقم ٢٠١٣/٣٣

### بإصدار إرشادات متطلبات اصلاح العطل وإنقطاع خدمة الاتصالات

استناداً إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠،  
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤،  
وإلى القرار رقم (٢٠١١/١٣) بإصدار ضوابط و قواعد متطلبات  
جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها،  
وإلى موافقة مجلس إدارة الهيئة في اجتماعه رقم (٢٠١٣/١) بتاريخ ٢٠١٣/٢/١١م،  
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة.

## تقرر

- المادة الأولى:** يعمل في شأن متطلبات اصلاح العطل وإنقطاع خدمة الاتصالات بالإرشادات المرفقة.  
**المادة الثانية:** على جميع المرخص لهم الالتزام بهذه الإرشادات ويعمل بها اعتباراً من تاريخ صدورها.

صدر في: ٦/ جمادى الأولى / ١٤٣٤هـ  
الموافق: ١٧/ مارس / ٢٠١٣م

محمد بن حمد الرمحي  
رئيس مجلس الإدارة

## إرشادات متطلبات إصلاح العطل وانقطاع خدمة الاتصالات

**المادة (1):** في تطبيق أحكام هذه الإرشادات يكون للكلمات والعبارات الواردة به ذات المعاني المنصوص عليها في قانون تنظيم الاتصالات ولائحته التنفيذية، ويكون للكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

(أ) **إنقطاع الخدمة الحرجة:** الإنقطاع الذي يؤثر على مجمل الشبكة أو على العناصر الأساسية للشبكة أو على نسبة ٢٠٪ أو أكثر من حركة الاتصالات في المنطقة التي يتم تغذيتها من المقسم المركزي أو مقاسم خدمات الهاتف الخليوي والذي يعاني من وجود العطل، ويشمل هذا الانقطاع التوقف الحرج عن العمل خلال ساعات العمل العادية للمنتفع والذي يؤثر على مواقع متعددة من الشبكة أو على عناصر الشبكة الأساسية التي تؤثر بدورها على عمل المنتفع، ويتضمن الانقطاع الحرج، على سبيل المثال لا الحصر، الآتي:

(أ) **إنقطاع خدمة الهاتف المتنقل:** الإنقطاع الذي يؤثر على مقسم خدمة الهاتف الخليوي/قاعدة معلومات الزائرين (MSC/VLR / MSC Server) قاعدة معلومات المشتركين / مركز التدقيق (HLR/AUC)، مركز التحكم بمحطات الهاتف المتنقل (BSC / RNC) ، الإرسال الموزع الرئيسي (main hub) (multiplexer node) لأنظمة الإرسال التزامنية و المتزامنة تقريبا (SDH/PDH).

(ب) **إنقطاع الخدمة الثابتة:** الإنقطاع الذي يؤثر على المقاسم المركزية ويشمل: (MSU/Soft switch)، مقاسم العبور للاتصالات، مقاسم الاتصالات الدولية، الإرسال، الموزع الرئيسي للتراتبية الرقمية المتزامنة/التراتبية الرقمية المتزامنة تقريبا (SDH/PDH)، كابل الألياف البصرية الذي يؤثر على حلقة الخدمة دون تعدد ، المحطات الأرضية ذات السرعة المتوسطة للمعلومات ، مقاسم الطبقة الثانية.

(ج) **إنقطاع خدمة الانترنت :** الإنقطاع الذي يؤثر على الموزعات الأساسية (core routers)، مراكز تشغيل الشبكة، نقاط تبادل الاتصالات الدولية، منفذ الاتصالات الدولية وغيرها.

٢) **الإنقطاع الهام:** الإنقطاع التي يؤثر من جهة على جزء من الشبكة (أو المكونات في الجزء الإجمالي من الشبكة) ومن جهة أخرى على ما يقل عن ٢٠% من حركة الاتصالات، ويتضمن الإنقطاع الهام ، على سبيل المثال لا الحصر، الإنقطاع الذي يؤثر على نفس عناصر الشبكة المدرجة في البند (١) من هذه الإرشادات.

٣) **الإنقطاع البسيط:** الإنقطاع الذي يؤثر على مواقع فردية أو مكونات على مستوى طرف الشبكة أو كليهما، والذي لا يؤدي إلى إنقطاع الخدمة أو الأداء، ويشمل ذلك، على سبيل المثال، الإنقطاع الذي يؤثر على المحطات القاعدية للاتصالات المتنقلة ومحطات

الاتصالات القاعدية (BTS) أو كابل الدوائر أو وصلة الاتصال من فئة E1 وغيرها. ٤) **الإنقطاع المخطط له مسبقاً:** الإنقطاع الذي يحدث نتيجة إجراء تعديلات على عناصر الشبكة كإستبدال وحدات الأجهزة، وإجراء تحديثات إلكترونية على البرمجيات ومكونات التشغيل (migrations and upgrades) أو أية حوادث طارئة تستدعي تغييرات عاجلة على الشبكة.

**المادة (٢):** مع عدم الإخلال بأحكام القرار رقم (٢٠١١/١٣) بإصدار ضوابط و قواعد متطلبات جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها وخاصة فيما تتعلق بنسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال ٢٤ أو ٧٢ ساعة، يلتزم المرخص له - في حالة حدوث أي إنقطاع المنصوص عليه في المادة (١) من هذه الإرشادات- بالآتي:

أ) إصلاح إنقطاع الخدمة الحرجة خلال ساعة واحدة، وإبلاغ الهيئة خلال ٣ ساعات عن هذه الإنقطاعات.

ب) إصلاح إنقطاع الخدمة الهامة خلال أربع ساعات، وإبلاغ الهيئة خلال يومين في هذا الشأن.

ج) إصلاح إنقطاع الخدمة البسيطة خلال يوم واحد.

د) إصلاح الإنقطاع الذي يؤثر على خدمات الطوارئ خلال ثلاثين (٣٠) دقيقة ، وإبلاغ الهيئة خلال ٣ ساعات عن هذا الإنقطاع.

### المادة (٣): يلتزم المرخص له في نطاق أحكام هذه المادة، بالآتي:

- (١) تقديم تقرير إلى الهيئة وفقاً للملحق (أ) من هذه الإرشادات فور حل الإنقطاع واستئناف الخدمة وذلك إذا حدث أي من الحالات المنصوص عليها في (أ، ب، د) من أحكام المادة (٢) من هذه الإرشادات، وفي حالة تعذر إصلاح الإنقطاع خلال المهلة المحددة ، فيكون المرخص له ملزماً بتقديم مبررات إلى الهيئة في هذا الشأن خلال ثلاثة ساعات.
- (٢) تقديم تقرير الإنقطاع وفقاً للملحق (أ) خلال سبعة أيام في الحالة المنصوص عليها في (ج) من المادة (٢) من هذه الإرشادات، على المرخص لهم تقديم تقرير الانقطاع وفقاً للملحق (أ) خلال سبعة (٧) أيام ، وفي حال تعذر إصلاح الإنقطاع البسيط خلال المهلة المحددة، يجب عليه تقديم مبررات إلى الهيئة خلال ٣ أيام.
- (٣) على المرخص لهم تسليم تقارير مسبقة لكافة الإنقطاعات المخطط لها مسبقاً. أما بالنسبة للإنقطاعات التي لا تستدعي أية تغييرات عاجلة على الشبكة فإنه يجب تسليم تقاريرها قبل ٤ أيام على الأقل من توقيت حدوث الإنقطاع المخطط له مسبقاً.
- (٤) على المرخص تسليم كافة التقارير عن طريق تقديم خطاب رسمي إلى الهيئة مرفوقاً بالإقرار القانوني، كما يسمح بإرسال التقارير بواسطة البريد الإلكتروني مع أخذ الإعتبار عدم حدوث إنقطاعات على شبكة الإنترنت أثناء إرسال البريد الإلكتروني.