

جمهورية العراق

هيئة الإعلام والاتصالات

دائرة تنظيم الاتصالات

اللائحة التنظيمية الخاصة بتنظيم عمل خدمات مركز الاتصال

صادرة بموجب قرار مجلس المفوضين ذي العدد ٤٧/ق/٢٠٢٦ في ٢٠٢٦/٥/٢٠

المحتويات

- المادة (١) / المقدمة (٣)
- المادة (٢) / التعاريف (٣)
- المادة (٣) / الاهداف (٤)
- المادة (٤) / نطاق التطبيق (٥)
- المادة (٥) / الشروط العامة (شروط ترخيص مراكز الاتصال) (٦)
- المادة (٦) / متطلبات الترخيص (٧)
- المادة (٧) / اصدار الرخصة (١١)
- المادة (٨) / التنازل عن الترخيص والتعاقد من الباطن (١١)
- المادة (٩) / التجديد (١٢)
- المادة (١٠) / الاجور ونسب الاستقطاعات المستقبلية (١٢)
- المادة (١١) / التزامات المرخص له (١٣)
- المادة (١٢) / الغاء الترخيص (١٧)
- المادة (١٣) / الشروط الجزائية (١٨)
- المادة (١٤) / التعاون والتسيق (١٩)
- المادة (١٥) / التعديل (١٩)
- المادة (١٦) / بدء سريان المفعول (٢٠)

الفصل الأول

التعريف والأهداف ونطاق السريان

المادة (1): المقدمة

هيئة الإعلام والاتصالات هي الجهة المعنية بتنظيم قطاعات الاعلام وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جمهورية العراق بموجب الأمر التشريعي رقم (65) لسنة 2004 النافذ، وهي هيئة مستقلة ماليا وإداريا استنادا إلى المادة (103)/ أولاً من دستور جمهورية العراق. وتتحمل الهيئة وحدها دون غيرها مسؤولية ترخيص وتنظيم الخدمات السلكية واللاسلكية والبث والإرسال وخدمات المعلومات ولأسيما تنظيم عمل تكنولوجيا المعلومات والبرامج والبرمجيات وما يرتبط بها من الخدمات الرقمية في جمهورية العراق، فضلا عن وضع وإصدار القواعد واللوائح التنظيمية اللازمة لتوفير المنافسة العادلة في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات. ولتحقيق هذا الهدف قامت الهيئة بإصدار لائحة تنظيم مراكز الاتصال في جمهورية العراق والتي تسعى من خلالها إلى ضمان حقوق العميل وحماية بياناته.

المادة (2): التعاريف

يقصد بالتعابير التالية المعاني المبينة ازاءها:

أولاً: الهيئة: هيئة الإعلام والاتصالات.

ثانياً: الأمر (65): يعني الأمر التشريعي رقم 65 لسنة 2004 النافذ.

ثالثاً: مقدم خدمة مركز الاتصال: أي شخص اعتباري يقدم خدمات استقبال أو إجراء الاتصالات نيابة عن نفسه أو عن الغير باستخدام شبكات الاتصالات العامة.

رابعاً: مراكز التواصل متعدد الوسائط: خدمات متكاملة تتضمن خدمات الصوت والبيانات.

خامساً: المرخص له : الجهة المرخصة من قبل الهيئة لتقديم خدمات مراكز الاتصال.

سادساً: المستفيد (Client): الجهة المتعاقدة مع مراكز الاتصال لفرض تلبية وتأمين متطلبات خدمات عملائها للسلع أو الخدمات التي تقدمها لهم.

سابعاً: العميل (Customer): الشخص / العميل النهائي للسلع أو الخدمات الذي يتصل بمراكز الاتصال سواء الخاص بالشركة أو من خلال طرف ثالث.

ثامناً: مشغل الشبكة: شركات الاتصالات المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات العامة.

تاسعاً: منصة / نظام مركز الاتصال: النظام التقني الذي يُستخدم لإدارة وتنظيم جميع تفاعلات العملاء عبر قنوات الاتصال المختلفة.

عاشراً: الأنظمة غير المتوافقة: أي أنظمة أو حلول تقنية لا تستوفي الحد الأدنى من المتطلبات الفنية، التشغيلية، والأمنية المنصوص عليها في هذا التنظيم. ولا تُمكن من إدارة تفاعلات العملاء وفق معايير مراكز الاتصال الاحترافية.

المادة (3): الأهداف

تهدف هذه اللائحة التنظيمية إلى تنظيم عمل مقدمي خدمات مراكز الاتصال وحماية حقوق العميل والحفاظ على سرية بياناته بالإضافة إلى حماية حقوق المنافسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

توفير فرص العمل: يعتبر قطاع مراكز الاتصال مصدراً هاماً لفرص العمل في العديد من المجتمعات، حيث يوفر وظائف في مجالات مثل خدمة العملاء، والدعم الفني، والمبيعات، مما يساهم في تخفيف معدلات البطالة وتحسين مستوى معيشة السكان.

٢ - تحفيز الابتكار وريادة الأعمال: يمكن للشركات في قطاع مراكز الاتصال دعم الابتكار وريادة الأعمال عن طريق استثمارها في شركات ناشئة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصاعدة، مما يعزز الاقتصاد الرقمي في العراق ويخلق فرصاً جديدة للعمل والنمو.

٣ - تعزيز التجارة الإلكترونية: يفضل توفير خدمات الإنترنت والدعم الفني المتاحة، يمكن لقطاع مراكز الاتصال أن يلعب دوراً هاماً في تعزيز التجارة الإلكترونية وتسهيل عمليات الشراء والبيع عبر الإنترنت، مما يساهم في زيادة النشاط الاقتصادي.

4- تحسين الاتصالات الحكومية والخدمات العامة: من خلال توفير خدمات الاتصالات، يمكن لقطاع مراكز الاتصال تحسين التواصل بين الحكومة والمواطنين، وتسهيل تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، مما يساهم في تحسين كفاءة الإدارة العامة ورفع مستوى الرضا العام.

- 5- تعزيز الحوكمة وتطبيق معايير الحفاظ على البيانات: من خلال تنظيم عمليات الحفاظ على بيانات العمل وبيانات العملاء وكافة المعلومات المرتبطة بها سواء من خلال قواعد البيانات والتقارير المستخرجة من الأنظمة بكافة أنواعها.
- ٦ - تشجيع دوائر الدولة بفتح قسم خدمة مراكز الاتصال لتسهيل عمل المواطنين ومعرفة المتطلبات والمستمسكات والافاق الواجب توفرها عند زيارة الدائرة.
- ٧ - تنظيم وتطوير خدمات مراكز الاتصال داخل جمهورية العراق ووضع إطار وطني موحد يضمن حوكمة هذا القطاع ورفع كفاءته التشغيلية.
- ٨ - ضمان حماية بيانات العملاء وخصوصيتهم وضع ضوابط صارمة تكفل سرية وسلامة بيانات العملاء ومنع إساءة استخدامها.
- ٩ - رفع جودة تجربة العملاء وتحسين مستوى الخدمة المقدمة وفق أفضل الممارسات العالمية.
- ١٠ - تمكين التحول الرقمي وتعزيز استخدام التقنيات المتقدمة وتطوير بيئة مراكز الاتصال لتكون قائمة على التقنيات الحديثة، بما يعزز الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة.

المادة (4): نطاق التطبيق

تطبق هذه اللائحة على الجهات التي ترغب بتقديم خدمات مراكز الاتصال التي تتنوع وظائفها من خلال استقبال المكالمات الواردة من العملاء للحصول على مساعدة أو لتسجيل شكوى أو تقديم طلب، وكذلك إجراء المكالمات الصادرة لتقديم المعلومات أو بهدف المتابعة أو تطبيق عمليات البيع والتسويق عبر الهاتف، أو من خلال التواصل عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة الحية أو وسائل التواصل الاجتماعي، حيث تعتبر هذه المراكز حلقة وصل بين الجهات الحكومية والشركات والمؤسسات وعملائها، لضمان توفير تجربة عملاء إيجابية من خلال تقديم الدعم والمساعدة في حل المشاكل والاستفسارات بشكل فعال وفوري.

الفصل الثاني

متطلبات الترخيص وتعديله

المادة (5): الشروط العامة (شروط ترخيص مراكز الاتصال)

أولاً: تخضع مراكز الاتصال التي تقدم الخدمات للعملاء داخل جمهورية العراق إلى آليات التنظيم

(الترخيص) وحسب طبيعة وتصنيف الخدمات التي يتم تقديمها، وكما موضح في أدناه:

0 خدمات عامة

0 خدمات متخصصة

أ. اتصالات واردة / اتصالات صادرة.

ب. مراكز الاتصال عبر الصوت / مراكز التواصل عبر الوسائط المتعددة / مراكز

التواصل باستثناء خدمة الصوت

○ الرخص وتصنيفها

1- ترخيص مقدمي الخدمة الخارجيين (Outsource) وهي مراكز الخدمة التي تدار من خلال

مقدم خدمة خارجي وتعرف عالمياً تحت مسميات مثل Business Process Outsourcing أو

BPO وتعرف أيضاً بخدمات التعهيد.

ب- ترخيص مراكز الاتصال المتخصصة مع مراعاة متطلبات الجهة القطاعية على سبيل المثال لا

الحصر (المالية، الصحية، المصرفية، الإعلامية، التجارية، الخدمية....) مع مراعاة موافقتها للقوانين

والأنظمة والتعليمات الخاصة بتلك الجهات.

ثانياً: الأحكام العامة لمنح الرخصة

أ- إلزام مقدم الطلب الحصول على رخصة العمل وفقاً لأحكام هذه اللائحة ولا يحق له توفير

الخدمات قبل إستيفاء شروط الترخيص.

ب- يشترط في مقدم الطلب الحصول على رخصة تقديم مراكز الاتصال التعهد قانوناً بما يلي:

1. الإلتزام بأحكام شروط الترخيص والتشريعات النافذة والضوابط واللوائح الصادرة عن الهيئة.

2. التقيد والالتزام بأي شروط أو ضوابط أخرى قد تحددها الهيئة بناء على متطلبات تنظيم العمل والسوق والرؤية الإستشارية المستقبلية ولا يحق للمرخص له الاعتراض عليها.

3. الالتزام بالضوابط والتعليمات الصادرة عن الجهات الحكومية القطاعية المختصة أو الشركات المستفيدة من الخدمة.

ثالثاً: على مقدمي خدمات مراكز الاتصال المصنفة في المادة (5 / أولاً) أعلاه الأجنبية والتي ترغب في تقديم خدماتها داخل جمهورية العراق العمل بنظام الشراكة غير الحصري مع أي من المراكز المرخصة داخل جمهورية العراق وحسب طبيعة وتصنيف الخدمات التي يتم تقديمها كما ورد أعلاه بموجب عقد يبرم بإتفاق الطرفين دون الإخلال بالالتزامات القانونية والمالية والتنظيمية الصادرة بموجب هذه اللائحة مع إشعار الهيئة.

المادة (6): متطلبات الترخيص

أولاً: لأغراض إصدار الرخصة فإن الجهة التي ترغب في البدء في أعمال تقديم الخدمة ، تقديم طلب إلى الهيئة يتضمن المعلومات الآتية:

1. الاسم القانوني والتجاري لمقدم الطلب وعنوانه.
2. أسماء وعناوين وأرقام الاتصال الخاصة بالممثل القانوني لمقدم الطلب.
3. براءة ذمة صادرة عن الهيئة العامة للضرائب نافذة لتأريخ تقديم الطلب.
4. سلامة موقف صادر عن وزارة العمل والشؤون الاجتماعية نافذ لتأريخ تقديم الطلب.
5. كتاب تأييد مسجل الشركات نافذ عند تقديم الطلب.
6. معلومات عن الخبرة والأعمال المماثلة آن وجدت لصاحب الطلب.
7. محضر وعقد تأسيس الشركة وشهادة تأسيس نافذة لتأريخ تقديم الطلب، أما إذا كانت الشركة أجنبية فيجب تقديم إجازة تسجيل لفرع شركة أجنبية في جمهورية العراق صادرة عن دائرة تسجيل الشركات.
8. المستمسكات الرسمية للمدير المفوض أو جواز سفر بالنسبة للشخص الأجنبي والمستمسكات لكافة الموظفين غير العراقيين سواء كانوا موظفين أو بعقود استشارات.
9. الالتزام بمعايير أمن المعلومات التي تحدد بإتفاق الطرفين وفقاً للمعايير العالمية مع مراعاة تأمين الحصول على الشهادات اللازمة خلال مدة سنة.

١٠. التفاصيل الفنية والعنوان الرسمي الخاص بمرکز البيانات المستضيف للبيانات وحسب

المعايير العالمية المثبتة في المادة (11) إلزامات المرخص له.

١١. تقديم تأمينات للهيئة بنسبة (5%) من الترخيص.

ثانياً: توقيع تعهد من قبل مقدم طلب الترخيص يتضمن الآتي:

أ. توفر الموارد المالية والإقتصادية اللازمة لإطلاق الخدمة بما في ذلك القوى العاملة المؤهلة مع الإلتزام باستحصال الموافقات الأمنية للعاملين وتأييد إدراجهم في الضمان الاجتماعي بالإضافة إلى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لتأمين دفع الرواتب.

ب. يتحمل فيه كامل المسؤولية والتبعات القانونية والمالية عن آلية توثيق ومتابعة مواقف معالجة الشكاوى المحلية والأجنبية المسجلة ضمن المركز.

ت. الإلتزام التام باللائحة التنظيمية مدار البحث وتحمل المسؤولية القانونية في حال مخالفة اي بند من بنود اللائحة.

ث. الإلتزام التام والفوري بقطع وإيقاف الخدمة بناء على قرار يصدر عن الهيئة.

ج. أن يقدم ما يثبت امتلاكه للبنية التحتية الرقمية اللازمة لتفعيل الخدمات داخل جمهورية العراق وبما يضمن الجودة بأفضل مستوياتها، مع الإلتزام بالحد الأدنى من المواصفات الفنية الواجب توفرها في البنية التحتية الرقمية (تحديد المواصفات) وطرق الربط مع الشركات المجهزة لخدمات الانترنت داخل العراق موضعاً الجوانب الآتية:

- تواجد القوى العاملة في مقر الشركة مع حجم الخدمات المقدمة من قبل الشركة.

- امكانية العمل عن بعد.

- تمنح الشركات التي توظف موظفين من ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة أو مصابي العمليات العسكرية أو أبناء الشهداء أو النساء خاصة النساء المعيلات أولوية في الترخيص والتقدم للمناقصات الحكومية.

- تفاصيل الخوادم ومواقعها / أو خدمات الحوسبة السحابية مع مراعاة تصنيف البيانات.

- توفير برامج الحماية والأمان.

- حفظ البيانات وبرامج العملاء والبرامج المتصلة بها في بيئة امنة .

- توفير تقارير الاداء للزبائن.

- تطبيق برامج وخطط استمرارية الاعمال وجدول المخاطر.

- تهيئة الوسائل التقنية والمتطلبات الممكنة لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة تمكنهم من استخدام الخدمة.

ج. التعاون مع الهيئة عند ممارسة مهامها بالإضافة إلى التعاون الكامل مع موظفي الهيئة وتسهيل مهماتهم وإتاحة جميع موارد مقدم الخدمة الممكنة للقيام بمهامهم، بما في ذلك الإطلاع على أنظمة مقدم الخدمة وتزويد الموظف المكلف بالمتابعة بكافة المستندات والوثائق المطلوبة التي من شأنها تؤكد إتمام مقدم الخدمة بلوائح الهيئة، وستتعامل الهيئة مع تلك المستندات والوثائق والمعلومات بسرية تامة وفقاً للقانون ومقتضيات المصلحة العامة، وتتضمن المعلومات التي قد تطلبها الهيئة على سبيل المثال لا الحصر الآتي:

- الحسابات الختامية وأي متطلبات مالية لأغراض التدقيق إذا لزم الأمر عند الحاجة.
 - تقارير عن الأداء الفني والتقني والتشغيلي.
 - تقديم المعلومات المتعلقة بالعملاء بما في ذلك عدد وطبيعة العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة الخ عند الطلب.
 - جودة الخدمات حيث يجب ان تقدم خدمات عالية الجودة وخدمات رقمية احترافية متنوعة تثري الحياة الرقمية للمستفيد والعميل.
 - أي أدلة أو معلومات تطلبها الهيئة تثبت إمتثال مقدم الخدمة للالتزامات الصادرة عن الهيئة والجهات الأخرى ذات العلاقة وفقاً للقوانين والتعليمات النافذة.
 - خ. الإفصاح عن الجهات التي يعمل معها لأي غرض على سبيل المثال لا الحصر (التسويق والتسويق الإلكتروني، تحليل البيانات، دعم فني لأنظمة التشغيل، إجراء الاستبانات) إذا لزم الأمر.
١٢. منصة / نظام مركز الاتصال ويجب أن تتضمن منصة / نظام مركز الاتصال - كحد أدنى - الخصائص والقدرات التالية:

- استقبال ومعالجة المكالمات الواردة والصادرة و لتوجيه الذكي للمكالمات (Smart Routing) بناءً على المهارات أو نوع الخدمة.

- تسجيل جميع المكالمات والتفاعلات بشكل إلزامي عبر الحوسبة السحابية أو النموذج الهجين مع شرط الشهادات الأساسية ذات الصلة المباشرة بتسجيل المكالمات السحابية وحماية البيانات مثل :

• ISO 27001 — إدارة أمن المعلومات

• ISO 27017 — أمن الخدمات السحابية

• ISO 27018 — حماية البيانات الشخصية في السحابة

• ISO 42001 — إدارة أنظمة الذكاء الاصطناعي

• SOC 1 Type 2

• SOC 2 Type 2

- قابلية التوسع والمرونة والقدرة على التوسع حسب حجم العمليات عن طريق دعم بيئات التشغيل السحابية أو الهجينة مع إمكانية إضافة خدمات وقنوات جديدة مستقبلاً.

- متطلبات الاعتماد : أن تكون المنصة مستخدمة ومعتمدة عالمياً في تشغيل مراكز الاتصال على نطاق واسع وأن تمتلك الجهة المزودة للمنصة سجلاً مثبتاً في تطبيق معايير الأمن والامتثال.

- حفظ بيانات المكالمات (الصوت + البيانات الوصفية) بشكل آمن ولمدة لا تقل عن ١٢ شهر.

- توفير تقارير لحظية (Real-Time) وتاريخية (Historical) لقياس الأداء التشغيلي.

- تطبيق أعلى معايير الأمن السيبراني، بما في ذلك: تشفير البيانات أثناء النقل والتخزين. إدارة صلاحيات المستخدمين (Role-Based Access). تسجيل ومراقبة جميع العمليات (Audit Logs).

- الالتزام بالمعايير الدولية ذات الصلة مثل: ISO 27001 و ISO 27701 و SOC 2 Type II و PCI-DSS (عند التعامل مع بيانات مالية).

المادة (7): إصدار الرخصة

أولاً: تمنح الهيئة الترخيص في حال توافر الشروط المذكورة في هذه اللائحة وقيام مقدم الطلب بتسديد المستحقات المالية والتي سيرد تفاصيلها في الأجور.

ثانياً: مدة الترخيص : تكون مدة الترخيص ثلاث سنوات ، وتمنح الشركات المرخصة فترة سماحية (٦) أشهر من تأريخ إستكمال كافة المتطلبات ودفع المستحقات المالية وإصدار الرخصة لتهيئة متطلبات تفعيل عمل المركز ومعالجة تسجيل الأجهزة والأنظمة المستخدمة مسبقاً وإطلاق الخدمة تجارياً حيث يبدأ التحاسب بعد فترة السماح ولا تنعكس على المستفيدين أي دون تحميلهم أي مبالغ إضافية عن الخدمة خلال هذه الفترة ويكون التحاسب مستقبلاً.

ثالثاً: لا يحق للمرخص له خلال فترة الترخيص بيع الرخصة أو التنازل عنها أو القيام بأي تصرف آخر إلا بعد استحصال موافقة الهيئة اصولياً.

رابعاً: للهيئة الحق في إجراء تعديلات و/أو تغييرات ، وتخضع للشروط أدناه وتكون ملزمة للمنصات المرخصة وكما يلي:

أ. الحاجة إلى الإمتثال لأحكام أي قانون جديد ذا صلة بالترخيص.

ب. ضمان تكافؤ الفرص والمنافسة العادلة والفعالة للخدمات المقدمة.

ت. التكيف مع التغيرات التي تستدعيها ظروف السوق الحالية.

ث. تلبية متطلبات أي تطورات أو تغييرات تكنولوجية.

المادة (8): التنازل عن الترخيص والتعاقد من الباطن

أولاً: التنازل عن الترخيص يعني نقل جميع الحقوق والالتزامات المرتبطة بالترخيص إلى أي جهة أخرى، وفقاً للأحكام والإجراءات المنصوص عليها في هذه اللائحة.

ثانياً: لا يجوز التنازل عن الترخيص الصادر عن الهيئة إلى جهة أخرى إلا بعد الحصول على الموافقة الخطية المسبقة.

ثالثاً: لا يجوز للمرخص له ، التعاقد مع أشخاص آخرين من الباطن لتقديم الخدمات نيابة عنه إلا بعد الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من الهيئة ، وتبقى جميع الإلتزامات المترتبة على الترخيص في هذه الحالة من مسؤولية المرخص له من الهيئة حصراً.

المادة (9): التجديد

أولاً: يلتزم المرخص له بتقديم طلب رسمي إلى الهيئة في حال رغبتهم لتجديد الرخصة قبل انتهاء المدة الممنوحة بـ (90) يوم.

ثانياً: يكون التجديد آنفاً المدة الأولية مشروطاً بإيفاء المرخص له بالالتزامات المحددة بالترخيص وإمثاله لأحكام هذه اللائحة وأي شروط يتم فرضها من قبل الهيئة خلال هذه المدة.

ثالثاً: في حال فشل المرخص له في التجديد أو إنتهاء المدة ولم يقدم طلب التجديد ضمن المدة المحددة بالفقرة (أولاً) من هذه المادة أو تم رفض طلب التجديد من قبل الهيئة عندئذ يجب عليه التوقف كلياً عن مواصلة تقديم الخدمة وبخلافه سيتعرض للمسائلة القانونية وتطبيق الإجراءات المنصوص عليها في المادة (13) من هذه اللائحة.

رابعاً: يحق للمرخص له التظلم من قرار رفض تجديد الرخصة عند مجلس الطعن.

الفصل الثالث

الأجور

المادة (10): الأجور ونسب الاستقطاعات المستقبلية

أولاً: من منطلق تنظيم سوق العمل وحماية حقوق العميل وتوفير الخدمات المتنوعة والمتعددة بأسعار مناسبة للمستهلك وحيث أن الخدمة المزمع تقديمها من قبل المرخص له تعتبر من التجارب الجديدة من حيث التنظيم وفرض الأجور بها يتناسب مع متطلبات السوق واستخدام التطورات التكنولوجية وتباين التكاليف للخدمات المتنوعة وطبيعة الإلتزامات ومضي مدة زمنية تكفي لجمع البيانات المالية والخدمية على ضوء نتائج منح الترخيص الأول ونسب الأجور ونسب الإعتماد الأجور ونسب الاستقطاعات والآليات المبينة في أدناه مع النظر في إعادة احتساب الأجور ونسب الاستقطاعات المستقبلية المزمع فرضها أو أي إجراءات تنظيمية مستقبلاً وخلال فترة تحددها الهيئة بعد انفاذ هذه اللائحة وفقاً لأفضل التجارب والممارسات الدولية مع مراعاة التجربة المحلية.

ثانياً: تستوفي الهيئة الاجور عن الترخيص وحسب الفئات الآتية:

أ- إستيفاء مبلغ وقدره (30,000,000) ثلاثون مليون دينار عراقي عن منح الرخصة لسنة واحدة اذا كان المرخص له يقوم بتقديم الخدمة لأكثر من مستفيد.

ب- استيفاء مبلغ وقدره (4,000,000) اربعة مليون دينار عراقي عن منح الرخصة لسنة واحدة اذا كان المرخص له يقوم بتقديم الخدمة لعملاؤه فقط وكان عدد موظفين المرخص له اكثر من 15 موظف (اي ان المرخص له يمتلك اكثر من 15 جهاز اتصال).

ت- استيفاء مبلغ وقدره (2,000,000) مليونان دينار عراقي عن منح الرخصة لسنة واحدة اذا كان المرخص له يقوم بتقديم الخدمة لعملاؤه فقط وكان عدد موظفين المرخص له اقل او يساوي 15 موظف (اي ان المرخص له يمتلك اقل او يساوي 15 جهاز اتصال).

ثالثاً: المبالغ المسددة عن الأجر غير قابلة للرد في حالة تعليق أو إلغاء الترخيص في حالة عدم الإيفاء بالتزامات الرخصة أو طلب الإلغاء لأي سبب كان.

رابعاً: للهيئة الحق من وقت لآخر وخلال مدة النفاذ تعديل الأجور أعلاه على ضوء متطلبات السوق ولا يحق للمرخص له الاعتراض.

خامساً: الالتزام بالتعامل مع الشركات الإعلانية المرخصة من قبل الهيئة حصراً وإيداع نسخة من العقود المبرمة مع شركات الإعلانات لدى الهيئة وإستحصل الموافقة المسبقة.

الفصل الرابع/ الإلتزامات

المادة (11): الإلتزامات المرخص له

أولاً: يلتزم المرخص له بالأمر الآتية:

1. تقديم الخدمة بجودة عالية وحسب الإلتزامات التي يحددها المرخص فيما يتعلق بجودة الخدمة حيث لا يحق له الاعتراض عليها.
2. السعي لتقديم الخدمة بأحدث التقنيات المعتمدة دولياً لتقديم الخدمات المحددة له بموجب الرخصة ويحق للمرخص إضافة اية متطلبات تتعلق بهذا الإطار وفق مايراه المرخص مناسباً ومواكباً للتطورات التكنولوجية مع مراعاة متطلبات إستمرارية الخدمة وديموتها.
3. تدريب الموظفين وفق المعايير العالمية.
4. تجنب أي تمايز في التعامل بين العملاء والإلتزام بالآداب العامة مع حماية الخصوصية للمتصل وكذلك الإلتزام بحماية حقوق المنافسة بين المستفيدين.
5. الإلتزام بمراعاة كل مايرتبط بحقوق الملكية الفكرية وحقوق المؤلف للخدمة المقدمة.

٦. الالتزام بإبرام عقود مع المستفيد متضمنة اتفاقية مستوى الخدمة واتفاقية عدم الإفصاح على أن يتم مراعاة القوانين ذات الصلة وماورد في هذه اللائحة.

٧. نشر المعلومات المتعلقة بهيكليات وآلية التسعير للخدمات والشروط بطريقة يمكن فهمها ببساطة من قبل العميل. كما يلتزم بإصدار نسخ مطبوعة متى ما دعت الحاجة لذلك فضلاً عن القيام بالنشر على الموقع الإلكتروني لجميع أجناس استخدام الخدمة وشروط الخدمة الواجبة التطبيق ولكافة اللغات الرسمية وإنما تطلب ذلك.

٨. الإمتناع عن تعديل أو تغيير الأجناس أو شروط الخدمة الواجبة التطبيق بخصوص دون إشعار مسبق.

٩. تأمين الحصول على كافة البيانات الخاصة بالسلع والخدمات المقدمة من قبله أو لصالح المستفيد والإحتفاظ بها لضمان صحة ودقة المعلومات المودة للعميل / المستهلك النهائي.

١٠. وضع خطة واضحة لضمان إدارة المكالمات داخل جمهورية العراق وعدم تحويلها أو استقبالها من خارج البلاد. مع الالتزام بعدم إخراج تسجيلات المكالمات أو تخزينها خارج العراق، إلا في حال استخدام منصات سحابية معتمدة تستوفي متطلبات الأمن السيبراني والامتثال التنظيمي المعتمدة من قبل الهيئة، وبما يتوافق مع المعايير الدولية للأمن والخصوصية.

١١. إعداد قواعد للممارسة خاصة بشؤون العملاء إذ يجب توفيرها وتوثيقها ونشرها على الموقع الإلكتروني الخاص به أو الإفصاح عنها إلى العملاء كما يجب توفير القواعد أيضاً إلى أي عميل على الفور بناء على طلب منه عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة معتمدة، وكما موضح في أدناه:

أ- في حال وجود شكوى لدى العميل / المستهلك النهائي على الخدمات التي يقدمها صاحب الخدمة يتم اللجوء إلى حل الشكوى فيما بينهم وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى الموثقة والمعتمدة لدى مركز الاتصال.

ب - في حال عدم معالجة الشكوى خلال المدة المحددة أو عدم رضا العميل عن الإجراءات التي تمت بخصوص معالجة الشكوى يحق له تقديم شكوى لدى الجهة القطاعية المسؤولة عن صاحب النشاط وفقاً لآلية موثقة لدى مركز الاتصال.

ج- الحد الأدنى من الجوانب التي يتطلب مراعاتها في توثيق ومعالجة الشكاوى:

- آلية تقديم الشكوى أن تكون مختصرة، يسهل فهمها ولا تحتوي إلا على معلومات حول الطريقة التي يتبعها مقدم الخدمة للتعامل مع الشكاوى.
- الخطوات التي يتخذها مقدم الخدمة لحل المشكلة، بما في ذلك الأطر الزمنية التي يسعى مقدم الخدمة من خلالها لحل المشكلة، أو إخطار العميل بمدى تقدمه في إجراءات تسوية الشكوى.
- معلومات الاتصال بفريق الشكاوى التي يمكن من خلالها تقديم شكوى، بما في ذلك أرقام الهواتف، عنوان البريد الإلكتروني والعنوان البريدي.
- آلية توثيق الرجوع إلى الجهة القطاعية أو الشركة في حال عدم معالجة شكواه أو عدم رضاه بالنتائج.
- سهولة الوصول الآلية ضمن الموقع الإلكتروني لمركز الاتصال وعند الطلب، وتقديم مجاناً للمستهلك.
- تسجيل الشكوى في النظم الداخلية للمعلومات بطريقة تمكنه من متابعة موقف معالجة الشكوى.

١٢. التعاقد مع مقدمي خدمات الهاتف النقال ومجهزي خدمة الإنترنت المرخصين من الهيئة حصراً ولا يجوز التعاقد مع أي جهة غير مرخصة من قبل الهيئة.

١٣. الالتزام بأحكام وشروط الترخيص والتشريعات النافذة والضوابط واللوائح ومدونات السلوك المهني والإعلامي والمحتوى الرقمي الصادرة عن الهيئة.

١٤. تجنب استخدام أي محتوى يكون خطراً على أمن الدولة أو السلامة العامة ويخرق مدونات السلوك المهني أو أي مدونات خاصة بالهيئة.

١٥. الالتزام بالتعامل مع الجهات المرخصة والاستفادة من هذه الخدمات ووضع خطة عمل لايقاف التعامل مع مجهزي الخدمة من خارج البلد خلال مدة أقصاها (6) أشهر من اطلاق هذه اللائحة.

١٦. الالتزام بقرارات وتوجيهات الهيئة أو الجهة المستفيدة حول إيقاف استخدام أي محتوى يخالف القوانين النافذة ومدونات السلوك المهني والإعلامي والمحتوى الرقمي الصادرة عن الهيئة.

١٧. تزويد الهيئة بتقارير فصلية عن الجوانب المالية والتجارية والتنظيمية والفنية والخدمية والعروض التجارية المقدمة من قبلهم كـ (الإيرادات، عدد المشتركين، العقود المبرمة) وغيرها.

١٨. تقديم خدمات الإعلانات مجاناً للهيئة ونسبة (1%) من قيمة الإيرادات.

١٩. تضمين الخدمات المقدمة شعار الهيئة وتفاصيل الإتصال بخدمات الشكاوى.

٢٠. الإلتزام بإستحصال كافة الموافقات الأصولية لإدخال الأجهزة وإستخدام الأنظمة وفقاً للوائح والتعليمات الصادرة عن الهيئة.

٢١. الإلتزام بإستحصال الموافقات الأصولية من المرخص لإستخدام نطاق الأرقام مع تأمين كافة المتطلبات الأمنية ذات الصلة (متطلبات الإنصات القانوني).

٢٢. تأمين البنية التحتية بكافة متطلبات الأمان والحماية لضمان حماية بيانات المستفيدين والعملاء وخصوصيتهم مع الإلتزام بعدم إستخدام بياناتهم بأي شكل من الأشكال دون إذن مسبق من قبلهم.

٢٣. توافق عمل مراكز الاتصال مع كافة الأجهزة وضمان مستوى الأداء من حيث الإتصال الآمن والسريع بالإنترنت، والتحديث بشكل دوري لإصلاح كافة الثغرات والأخطاء بما يؤمن الإستخدام الآمن.

٢٤. توفير الإرشادات حول الإستخدام الصحيح والأمن والمتاسب مع كافة المراحل العمرية.

٢٥. مراعاة متطلبات تأمين المحتوى الإعلاني وبما ينسجم مع اللوائح ذات الصلة قبل نشره.

٢٦. الإلتزام التعامل بالدفع الإلكتروني وتوفير أجهزة ال POS.

٢٧. تأمين الإستخدام الآمن في عملية الدفع الإلكتروني عند الإشتراك في خدمات مراكز الاتصال.

٢٨. العمل على اعتماد المعايير العالمية واتفاقية مستوى الخدمة عند استخدام الحوسبة السحابية مع مراعاة اللوائح التي ستصدر عن الهيئة بهذا الخصوص وبالأخص فيما يتعلق بتصنيف البيانات وحق خزن ومعالجة البيانات سحابياً من عدمه.

٢٩. مراعاة تطبيق المعايير العالمية عند التنفيذ وعلى الأخص فيما يتعلق بالحماية للبيانات ومنها

على سبيل المثال لا الحصر: ISO/IEC27001

٢٠. مراعاة تطبيق المعايير العالمية في بناء الأنظمة والتطبيقات ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

ISO/25010

٣١. إتخاذ كافة الإجراءات الممكنة للحد من الإختراقات والهجمات السيبرانية وبتحمل المرخص كافة المسؤولية في حال حدوث أي خرق أو تسريب للبيانات، كما وتخضع مراكز الاتصال للتدقيق الأمني وتطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات ومشاركة البيانات الصادرة عن الجهات المختصة وفقاً للقوانين والتعليمات النافذة.

٣٢. تأمين حماية بيانات العملاء والمستفيدين وعدم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث إلا بموافقتهم أو بموجب أمر قضائي أو من الجهات الأمنية المختصة وفقاً للقوانين النافذة.

٣٣. وضع آلية للفحص والتدقيق التقني الدوري لضمان تأمين تحقيق المعايير ذات الصلة وإشعار الهيئة بأي عملية إختراق لإبلاغ فريق الإستجابة الوطني (CERT).

٣٤. يلتزم المرخص له بالعمل على تأمين وسائل الدفع الإلكتروني وفقاً لتعليمات البنك المركزي العراقي.

٣٥. الالتزام بما يصدر عن مجلس شؤن المنافسة والاحتكار من تعليمات ضمن سياق هذه الخدمات.

٣٦. تأمين توافر الجوانب الآتية في الكوادر البشرية وكمايلي:

- الإمضاء على تعهد (السرية) حماية خصوصية بيانات العملاء والمستفيدين.
- عدم محكومية (سلامة القيد الجنائي).
- متطلبات التدريب والإرتقاء بمهارات الكوادر.

٣٧. الالتزام بحفظ البيانات الفنية لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات وخمس سنوات للبيانات المالية.

ثانياً: يلتزم مقدم الطلب بصحة المعلومات المقدمة إلى الهيئة ويجب أن يتم تبليغ الهيئة من قبل مقدم الطلب وخلال مدة لا تتجاوز (7) ايام عمل عن أي تغييرات على المعلومات المقدمة، وتقوم الهيئة بنشر أسماء وعناوين وأرقام هواتف جميع المرخصين لهم على موقعها الإلكتروني الرسمي.

الفصل الخامس / الجزاءات والعقوبات

المادة (12): إلغاء الترخيص

أولاً: يجوز للهيئة إلغاء الرخصة في الحالات الآتية:

١. ارتكب إنتهاكات خطيرة لأحكام هذه اللائحة من شأنها الإضرار بسوق المنافسة.

2. إذا لم يلتزم المرخص له بتسلي الرغم من إنذاره من قبل الهيئة لتصحيح سلوكه خلال فترة لا تتجاوز شهر واحد من تاريخ تبليغه بكتاب الإنذار.

3. إذا كان المرخص له قد فقد السيطرة على الترخيص بحيث أن ملكية الرخصة تغيرت إلى جهة أخرى دون موافقة الهيئة.

4. انتهاء المدة الممنوحة للرخصة وأبدى المرخص له عدم الرغبة في التجديد (والحالات المشار لها في المادة 9/ثالثاً).

5. إصدار قانون جديد أو اتفاق دولي ملم التطبيق على جمهورية العراق والتي تتطلب مثل هذا الإلغاء.

6. شارك في أو دعم أنشطة تهدد الأمن العام والسلم المجتمعي.

ثانياً: يجوز للهيئة تعليق أي ترخيص بعد منح الرخصة إذا تطلب الأمر ولفترة مؤقتة ولحين معالجة المخالفة لشروط هذه اللائحة.

المادة (13): الشروط الجزائية

1. يتم فرض غرامة مالية قدرها (30,000,000) ثلاثون مليون دينار عراقي في حال استمرار المرخص له بتقديم الخدمة بعد انتهاء فترة الترخيص مع عدم الالتزام بتجديد الترخيص ويتم مضاعفة الغرامة عند تكرار المخالفة أو الاستمرار بها.

2. توجيزه إنذار عن مخالفة عدم السماح لكادر الهيئة من الحصول على المعلومات المطلوبة ومنعهم من تدقيق ومطابقة المعلومات المثبتة بالرخصة أو تقديم المرخص له للمرخص معلومات مضللة وغير صحيحة مع توقيع تعهد بعدم تكرار المخالفة، وبعبكسه يتم فرض غرامة مالية يتراوح قدرها (10,000,000) مليون دينار عراقي عند تكرارها.

3. في حالة قيام المرخص له بمخالفة مدونات السلوك المهني لوسائل الإعلام والمحتوى الرقمي الصادر أو التي ستصدر عن الهيئة لاحقاً أو الآداب العامة، يتم إنذار الجهة لتصحيح موقفها القانوني خلال مدة (7) سبعة ايام مع تقديم اعتذار وفي حال الاستمرار بالمخالفة بعد انتهاء المدة يتم فرض غرامة مالية و يتراوح قدرها (5.000,000) خمسة مليون دينار عراقي عن كل حالة.

4. في حال إنتهاء المدة المحددة بالفقرات (1 ، 2 ، 3) من هذه المادة وعدم الإستجابة لقرارات الهيئة، يتم إقامة شكوى جزائية من قبل الدائرة القانونية في الهيئة لدى المحاكم المختصة لاصدار الاوامر

الفضائية الخاصة بمصادرة الأجهزة والمعدات واستحصال المبالغ المالية وفقاً لقانون تحصيل الديون الحكومية رقم (56) لسنة 1977 النافذ.

5. يتم فرض غرامة مالية قدرها (50,000,000) خمسون مليون دينار عراقي مع مصادرة كافة الأجهزة والمعدات واستحصال المبالغ المالية وفقاً لقانون تحصيل الديون الحكومية رقم (56) لسنة 1977 النافذ عند عدم حصول الجهة المقدمة لخدمة مركز الاتصال على رخصة العمل من قبل الهيئة ويتم مضاعفة الغرامة عند تكرار المخالفة أو الاستمرار بها.

الفصل السادس / الأحكام العامة

المادة (14): التعاون والتسيق

أولاً: على كافة الجهات والشركات العاملة في جمهورية العراق اعتماد مراكز الاتصال المرخصة من قبل الهيئة حصراً، على أن تتم إدارة واستقبال جميع المكالمات الخاصة بالمشاركين أو العملاء داخل حدود جمهورية العراق، ولا يجوز تحويل أو استقبال هذه المكالمات أو معالجتها من خلال مراكز اتصال تقع خارج الأراضي العراقية.

ويجوز استخدام المنصات التقنية أو أنظمة مراكز الاتصال القائمة على الحوسبة السحابية أو النموذج الهجين (مثل منصات إدارة مراكز الاتصال السحابية)، شريطة أن تلتزم هذه المنصات بجميع متطلبات الهيئة التنظيمية والأمنية المعتمدة من قبل الهيئة، وأن يتم التعاقد وتنفيذ هذه الخدمات من خلال شريك رسمي معتمد ومرخص داخل جمهورية العراق (شركة عراقية معتمدة)، مع استمرار تشغيل مراكز الاتصال الفعلية واستقبال المكالمات من داخل جمهورية العراق حصراً.

وعلى كافة الجهات المستفيدة من خدمات مراكز الاتصال، سواء كانت هذه الخدمات تُدار تقنياً من داخل أو خارج العراق، تصحيح أوضاعها بما يتوافق مع هذه اللائحة بعد صدورها.

ثانياً: على مقدمي خدمات الهاتف النقال ومجهزي خدمات الإنترنت المرخصة من قبل الهيئة التعامل مع المراكز المرخصة من قبل الهيئة حصراً ومراعاة ما ورد في هذه اللائحة وبما يضمن تحقيق المنافسة العادلة دون أي تمايز في المتطلبات والشروط الإلتزام.

الفصل السابع / الأحكام الانتقالية والختامية

المادة (15): التعديل

للهيئة مراجعة هذه اللائحة التنظيمية وتعديلها وفقاً لما تراه مناسباً لتنظيم هذا القطاع في أي وقت.

المادة (16): بدء سريان المفعول

أولاً: تنفذ هذه اللائحة من تاريخ المصادقة عليها من مجلا المفوضين ونشرها على الموقع الالكتروني للهيئة.

ثانياً: يمنح كافة مقدمي الخدمات ممن تسري عليه أحكام هذه اللائحة (6) ستة اشهر لتصحيح وضعهم القانوني امام الهيئة.

ثالثاً: بعد إنتهاء المدة أعلاه يصار إلى التنسيق مع الجهات المختصة لحجب خدمات كافة المراكز غير المرخصة من قبل الهيئة والتزام الشركات العاملة في إيقاف العقود المبرمة قبل صدور هذه اللائحة مع الإلتزام بأداء الحقوق لكلا الطرفين.

ملحق فني بالجودة والأداء

مؤشرات الأداء الخاصة بخدمة مراكز الاتصال

وفق افضل الممارسات العالمية يجب ان يتضمن الاتفاق الخاص بالعمل مؤشرات الأداء المتوقعة من العميل (client) طالب الخدمة وتكون جزءا لا يتجزء من العقد القانوني بين الطرفين.

أمثلة لمؤشرات الاداء الخاصة بخدمة مراكز الاتصال:

وصف المؤشر	الاختصار المتداول	المؤشر	المعيار المستخدم بحسب أفضل الممارسات
مستوى الخدمة المطلوب الوصول اليه ويختلف بحسب النشاط المطلوب (inbound/outbound)	SLA	Service Level	ان لا يتعد الاتفاق على مؤشر محدد يكون المؤشر 80/30
معدل فقدان العملاء الذين لم يحصلوا على فرصة للوصول الى مقدم الخدمة	Abandonment Rate	Abandonment Rate	%٥ - %١٠
- نظام جودة مركز الاتصال يشمل العديد من التفاصيل التي تعتمد على الاستماع وتقييم المكالمات وحساب الأخطاء الحرجة وأخطاء طريقة خدمة العملاء ونسب رضا العملاء المبني على تجربتهم - الأخطاء الحرجة : الأخطاء المرتبطة بمظومة خاصة بالشركة مثل الأسعار ونظم الدفع وغيرها او معاملة العملاء باهتافات - الأخطاء غير الحرجة: هي تلك الأخطاء المرتبطة بطريقة تقديم الخدمة والتعامل الراقي مع العملاء	QA	Quality	النسبة المعترف عليها للمراكز ذات الخبرة %٩٥ - %٩٠ ويمكن للمراكز الحديثة ان تبدأ بـ %٨٥ على ان لا تقل النسبة للأخطاء الحرجة عن %٩٠
معدل دوران العمالة		Attrition	يتم احتسابها بالمعادلة الآتية: $\text{attrition Rate \%} = \frac{(\text{Number of employees that left during period})}{(\text{Average number of employees for period})} \times 100.$
متوسط وقت المكالمة	AHT	Average Handling Time	تختلف بحسب الصناعة ولكن المتوسط العام ما بين ٢,٥ الى ٣ دقيقة وتزداد للقطاعات الطبية والمكالمات ذات التخصص

cmc-48-20260630151808-99da47