

وزارة الاتصالات والمعلوماتية

الإدارة العامة لشؤون التنظيم

شروط ترخيص تقديم خدمة مراكز الاتصال

الاصدار 1.0



الفهرس

المحتويات	رقم الصفحة
1. مقدمة	3
2. التعريفات	3
3. مجال عمل مركز الاتصال	4
4. الملزم بترخيص مركز الاتصال	4
5. المعفي من الترخيص	4
6. صلاحية التراخيص	4
7. رسوم إصدار الترخيص	4
8. شروط الخدمة	5
9. التزامات وقيود المرخص له	7



مقدمة

مركز الاتصال هو مكتب اتصالات يستخدم لغرض نقل أو تلقي عدد كبير من الطلبات أو الاستفسارات يُستخدم مركز الاتصال من قبل الشركات والمؤسسات لغرض إدارة الاستفسارات الواردة حول دعم منتجاتهم وخدماتهم وتقديم المعلومات المطلوبة من قبل الزبائن والمستهلكين عبر قنوات اتصالات متعددة مثل الهاتف والرسائل والفاكسات والدردشة والبريد الإلكتروني. يتم تشغيل مركز الاتصال في مقر مخصص لتقديم خدماته من خلال مساحة مفتوحة تسع مجموعة من الوكلاء مع المعدات اللازمة مثل جهاز كمبيوتر وهاتف لكل وكيل. يمكن تقسيم مراكز الاتصال، على أساس إستقلالية المركز في تقديم خدماته، إلى نوعين أساسيين يُعرف الأول بمركز اتصال مستقل ويعرف الثاني بمركز اتصال مستضاف. تُحدد هذه الشروط الإجراءات اللازمة لتنظيم منح تراخيص مراكز الاتصال كما تصنف تراخيص مراكز الاتصال وتحدد كيفية إصدار كل منها.

التعريفات

• مركز الاتصال المستقل

مركز اتصال يحتوي على كل المعدات والمرافق اللازمة لتقديم خدماته باستقلالية تامة دون الاعتماد على أي كيان آخر ويستطيع أن يزود خدمات مركز اتصال لكيانات أخرى باستضافتهم عن طريق تأجير عدد من المقاعد داخلياً أو بواسطة الربط عن بعد مع شبكة مركز الاتصال المستضاف.

• مركز الاتصال المستضاف

مركز اتصال يعتمد في تقديم خدماته لزيائنه، بشكل كلي أو جزئي، على مراكز اتصال مستقلة. يمكن أن تكون الإستضافة بتأجير عدد من المقاعد من أحد مراكز الاتصال المستقلة يقدم من خلالها خدماته لزيائنه أو أن تكون عن طريق ربطه عن بعد، بأحد مراكز الاتصال المستقلة. يسمى مركز الاتصال المستقل في الحالتين بمزود خدمات مركز اتصال مستضاف.

• الجهة المختصة

هي الجهة المختصة بتنظيم الاتصالات في ليبيا (وزارة الاتصالات والمعلوماتية) وفقاً لما يحدده قانون الاتصالات.

• المرخص له

هو مُقدم خدمة مركز اتصال مرخص له من قبل المُنظّم.

• بدء تقديم الخدمة

التاريخ الذي يبدأ فيه المرخص له بتقديم خدمات مركز الاتصال.



مجال عمل مركز الاتصال

التلقي والردود على الطلبات والاستفسارات عبر وسائل الاتصالات المختلفة مثل الهاتف والرسائل والفاكسات والدرشة والبريد الإلكتروني. كما يقدم مركز الاتصال المعلومات اللازمة للمستهلكين لغرض دعم المنتجات وتسويقها.

الملزم بترخيص مركز اتصال

كل من يُشغل مركز اتصال سواء كان مستقلاً أو مستضاف وكان محلياً أو دولياً من خلال تأجير مقاعد لجهات أخرى ليست جزء منه ولا تنتمي له بصورة أو بأخرى، وطبيعة عملها ليس من ضمن اختصاصاته.

المعفى من الترخيص

يُعفى من الترخيص كل من يُشغل مركز اتصال سواء كان مستقلاً أو مستضاف للردود على الطلبات والاستفسارات الخاصة بطبيعة عمله .

صلاحية الترخيص

مدة الترخيص ثلاث سنوات من تاريخ الاصدار قابلة للتجديد وفقاً للتشريعات النافذة.

رسوم الترخيص

تستحق الرسوم التالية لصالح الجهة المختصة:

1. رسوم الاصدار تدفع مرة واحدة عند اصدار الرخصة وقدرها خمسة آلاف (5000) دينار ليبي

لكل نوع من الخدمات الآتية:

- مركز اتصال مستقل .
- مزود خدمة مركز اتصال مستضاف.
- مركز اتصال مستضاف.

2. رسوم سنوية قدرها 1% من إجمالي الدخل.



شروط الخدمة

بالإضافة إلى الشروط الواردة في اللائحة التنظيمية لتراخيص خدمات الاتصالات من الفئتين الثانية والثالثة، يجب التقيد بالآتي :

1. يتكون أي مركز اتصال من خمس مقاعد أو خمس وكلاء كحد أدنى.
2. يكون الربط اللازم بين مركز الاتصال المستضاف و مزود خدمة مركز الاتصال من خلال خط مؤجر محلي أو دولي من مقدمي خدمات الاتصالات المرخص لهم من قبل المنظم.
3. أي مشغل اتصالات (هاتف نقال، مشغل مقسمات هواتف عامة (PSTN)، مزود خدمة إنترنت (ISP) يرغب بإنشاء مركز اتصال، فصل موقع المركز عن مقراته الأخرى.
4. إبلاغ الجهة المختصة بأي إضافة في وكلاء أو مشغلي مراكز الاتصال المستضافة تحت النطاق الخاص بها، كما يجب إبلاغ الجهة المختصة في حالة تغيير موقع مركز الاتصال قبل البدء في الخدمة بشهر كامل وأخذ الموافقة على ذلك .
5. تكون مقرات مراكز الاتصال المحلية والدولية المستقلة منها والمستضافة في أماكن منفصلة.
6. ضمان الفصل التام بين خطوط الهاتف المحلية المستخدمة لأغراض مكتبية عن شبكة مركز الاتصال.
7. استخدام خدمات البنية التحتية من قبل مزود خدمة مراكز الاتصال المرخص لهم من المنظم لتجهيز مركز الاتصال المستضاف .
8. يسمح للمرخص لهم توريد المعدات الخاصة بمراكز الاتصال شرط الحصول على إذن مسبق من الجهة المختصة.
9. لا يسمح لمركز الاتصال مد الشبكة الخاصة به بأي شكل من الأشكال لأي موقع آخر ما عدا الموقع المحدد له دون أخذ الإذن من الجهة المختصة.
10. يكون الربط المطلوب بالنسبة لمراكز الاتصال المستضافة الدولية أو مزودي خدمة مراكز الاتصال الدولية من خلال الكوابل البحرية الوطنية. كما يجوز للمشغل أن يكون له مسار احتياطي عن طريق الأقمار الصناعية (فيسات). ولا يسمح بوجود أي ربط مباشر مع عملائهم بالخارج.
11. لا يسمح لمزود خدمة مركز الاتصال الدولي بأي نهاية طرفية أو ربط من/إلى المقسم المحلي (PSTN) أو أي شبكة أخرى ماعدا الخط المستأجر نقطة لنقطة بين مركز الاتصال المستضاف



- والوصلة الخارجية. بينما يسمح لهم بربط شبكات الاتصالات بنهاية خارجية عن طريق العملاء في الخارج.
12. تقديم قائمة بأرقام الهواتف أو غيرها من أنواع الاتصال المستخدمة في مركز الاتصال إلى الجهة المختصة ، كما يجب أن يتناسب عدد الهواتف أو عرض النطاق لأي نوع آخر من الاتصال مع عدد مقاعد مركز الاتصال.
13. يحتفظ مركز الاتصال بتسجيل كامل للمكالمات الواردة، وتسجيل مفصل لجميع بيانات المكالمات (CDRS) لمدة لا تقل عن ستة أشهر.
14. حفظ سجلات يومية لرأس المسارات المتعددة لحركة مرور المكالمات (MRTG) لمدة ستة أشهر لمراقبة وقياس حمل حركة مرور مكالمات الوصلة وجعل هذه السجلات متوفرة للجهة المختصة عند الطلب.
15. يجوز للمرخص له إدارة مراكز متعددة تحت ترخيص واحد على أن تكون مواقع المراكز وعدد الوكلاء وبيانات الزبائن (العملاء) مسجلة عند الجهة المختصة قبل البدء في عملية التشغيل ، كما يجوز أن تدرج خدمات مركز الاتصال الدولي أو المحلي تحت رخصة واحدة خاضعة لشروط هذه اللائحة.
16. يسمح فقط بالمكالمات الصادرة والواردة من وإلى مركز الاتصال المحلي أو الدولي لأغراض خدمة مركز الاتصال.
17. يسمح بالربط بين مراكز الاتصال لنفس العميل في الداخل أو في الخارج بعد الحصول على إذن من الجهة المختصة لغرض النسخ الاحتياطي أو موازنة الحمل، ولا يسمح بالربط بين مراكز الاتصال في حالة اختلاف العميل.
18. تكون لمركز الاتصال المستقل وصلة شبكة هاتف محلية لربط عملاء مركز الاتصال المستضاف ولا يسمح له باستخدام الإنترنت كوسيلة ربط أو للاتصال الصوتي .
19. يكون لدى مركز الاتصال خدمة الربط المتكامل بين الكمبيوتر وخطوط الهاتف (CTI server).
20. يحتفظ مركز الاتصال بتقارير عن مستوى أداء الخدمة .



21. يجوز الربط البيني بين مركز خدمة اتصال محلي ومركز خدمة اتصال دولي سواء كانوا مشغلي أو مزودي الخدمة.
22. يجوز الربط بين مركز الاتصال المستقل ومركز التعايف من الكوارث (DRC) لغرض النسخ الاحتياطي والعمل خلال الكوارث عند موقع مركز الاتصال المستقل، ويجب على المرخص لهم إعلام الجهة المختصة فوراً عن طبيعة الكارثة عند حدوثها، ويجب أن يكون (DRC) المحلي والدولي في مواقع منفصلة.
23. يقدم نموذج طلب الرخصة للجهة المختصة مرفق بتفاصيل إعداد (إنشاء) مركز الاتصال تشمل المعدات المقترحة ومخطط الشبكة، ولا يجوز أي تعديل أو تغيير في تفاصيل الإعداد المقدم دون الحصول على موافقة الجهة المختصة.
24. تكون جميع المراسلات بين المنظم والمرخص لهم مراسلات رسمية.
25. يجوز لمركز الاتصال المرخص له إتمام إجراءات حجز الأرقام الخاصة بالخدمة نيابة عن زبائنه بعد حصوله على موافقة مسبقة منهم .

التزامات المرخص له :

على المرخص له الالتزام والتقييد بما يلي:

1. ضمان المعدات المستخدمة بحيث لا تشكل خطر على السلامة ولا تخالف أي قانون أو لائحة أو سياسة عامة.
2. تقديم سجلات (CDRS) لجميع المكالمات المحددة التي تم معالجتها من قبل المنظومة في مدة أقصاها أسبوع عند طلبها من قبل الجهة المختصة.
3. ضمان إمكانية اعتراض حركة مرور البيانات الواردة أو الصادرة عن مراكز الاتصال للجهات المخولة من قبل النيابة العامة لأغراض التحليل أو الفحص الدقيق.
4. عدم استخدام هذا الترخيص فيما يخالف مجال عمل خدمة مركز الاتصال.
5. إتخاذ التدابير اللازمة لمنع ما يتعارض مع القوانين المعمول بها في ليبيا.
6. تحمل أي خسارة أو ضرر أو مصاريف قد يتكبدها نتيجة للأنشطة التي يزاولها.

