



وَالْحَاكِمِينَ فِيكُمْ وَالْحَاكِمِينَ فِيكُمْ



وزارة العدل



الإدارة العامة للتشريع لشعبة الجريدة الرسمية



الجريدة الرسمية

العدد رقم ١٩٧٤ المؤرخ في ١٥ / مارس / ٢٠٢٦ م

تصدر عن وزارة العدل الإدارة العامة للتشريع لشعبة الجريدة الرسمية
السودان الخرطوم شارع مدني أبراج المعادن الطابق ٥
الموقع الرسمي على الانترنت www:moj.gov.sd
بريد الكتروني moj@moj.gov.sd

فهرس الجريدة الرسمية لجمهورية السودان العدد ١٩٧٤ المؤرخ في ١٥ مارس ٢٠٢٦ م

تشريعات عمومية

المحتويات	الصفحة
١/ المراسيم الجمهورية	لا توجد
٢/ المراسيم المؤقتة	لا توجد
٣/ القوانين	لا توجد
٤/ اللوائح والقواعد والأوامر التشريعية	
١/ لائحة تنظيم إستئنافات النيابة العامة للعام ٢٠٢٦ .	٤
٢/ لائحة الاتصالات في حالات الطوارئ لسنة ٢٠٢٦ .	٨
٣/ لائحة تنظيم جودة خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦ .	٢١
٤/ لائحة تنظيم العروض والباقات الترويجية وإعلاناتها لخدمات الإتصال لسنة ٢٠٢٦ .	٤٤
٥/ لائحة تنظيم إجراءات بطاقات الشرائح المدمجة لسنة ٢٠٢٦ .	٥٧
٦/ لائحة حماية مستخدمى ومشتركى خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦ .	٧٠
٧/ لائحة الرسوم على الشركات لسنة ٢٠٢٦	٨٤
٥/ القرارات الجمهورية	لا توجد
٦/ القرارات الوزارية	لا توجد
٧/ قرارات الوالى	لا توجد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جهاز تنظيم الاتصالات والبريد

لائحة تنظيم جودة خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦ م

٢٠٢٦ م

بسم الله الرحمن الرحيم

لائحة تنظيم جودة خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦

عملاً بالسلطات المخولة له بموجب أحكام المادتين ٨٨ و ٢٥(١)(و)، من قانون تنظيم الاتصالات والبريد لسنة ٢٠١٨ أصدر مجلس إدارة جهاز تنظيم الاتصالات والبريد وبموافقة وزير التحول الرقمي والاتصالات اللائحة الآتي نصها :-

الفصل الأول

أحكام تمهيدية

اسم اللائحة وبدء العمل بها

١- تسمى هذه اللائحة ، "لائحة تنظيم جودة خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦" ، ويعمل بها من تاريخ التوقيع عليها .

تطبيق

٢- تُطبق أحكام هذه اللائحة على جودة الخدمات الأرضية والساتلية الثابتة والمتنقلة للصوت والبيانات والرسائل القصيرة وخدمة البيانات غير المهيكلة (USSD) وخدمات الربط البيئي والوصول إلى الإنترنت.

إلغاء واستثناء

٣- تلغي لائحة تنظيم جودة خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢١ على أن تظل جميع الإجراءات التي اتخذت بموجبها سارية إلى أن تلغى أو تعدل .

تفسير

٤- تكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه اللائحة ذات المعاني الواردة في قانون تنظيم الاتصالات والبريد لسنة ٢٠١٨، ما لم يقتض السياق معنى آخر :-

" أداء الشبكة " يُقصد به قدرة الشبكة أو أي جزء منها على توفير

الوظائف المتعلقة بالاتصال بين المستخدمين ،

"انقطاع الخدمة عن مدينة" يقصد به انقطاع كلي لحركة الصوت والبيانات بشبكة مقدم الخدمة التي تغطي مدينة من المدن المذكورة في الملحق (٣) ،

"الانقطاعات البسيطة" يُقصد بها الانقطاعات التي تؤثر على جزء من الشبكة، بحيث يكون تأثير الانقطاع على أقل من ٥% من حركة الصوت أو البيانات أو الرسائل القصيرة بالشبكة المعنية أو أقل من ٥% من التغطية الجغرافية للشبكة المعنية ،

"الانقطاعات المتوسطة" يُقصد بها الانقطاعات التي تؤثر على جزء من الشبكة، بحيث يكون تأثير الانقطاع على أقل من ٢٥% من حركة الصوت أو البيانات أو الرسائل القصيرة بالشبكة المعنية، أو أقل من ٢٥% من التغطية الجغرافية للشبكة المعنية ،

"الانقطاعات الحرجة" يُقصد بها الانقطاعات التي تؤثر على الشبكة بالكامل أو على البنية الأساسية للشبكة أو على ما هو أكبر من أو يساوي ٢٥% من حركة الصوت أو البيانات أو الرسائل القصيرة بالشبكة المعنية أو أكبر من ٢٥% من التغطية الجغرافية للشبكة المعنية ،

"جودة الخدمة" يُقصد بها التأثير الإجمالي للخدمة الذي يستوفي الاشتراطات المنصوص عليها في هذه اللائحة وملحقاتها، ويلبي احتياجات المستخدم والتي تؤدي إلى الرضاء عن الخدمة المقدمة ،

"الخَضْر" يُقصد به عواصم الولايات والمدن الموضحة في الملحق رقم (٣) ،

"الرَّيف" يُقصد به القرى والتجمعات السكانية من غير الحضر ،

"خدمة اتصالات الطوارئ" يُقصد بها إتاحة إجراء اتصال طارئ من أي منطقة خدمة، برقم محدد مسبقاً بغض النظر عن صلاحية اشتراك المتصل ،

"ساعة الذروة" يُقصد بها الساعة (ستون دقيقة) التي ينشأ خلالها الكم الأكبر من الحركة مقارنةً مع ساعات اليوم الأخرى ،

"الخلية" يُقصد بها المنطقة الجغرافية التي يغطيها جزء أو كل من محطة قاعدية واحدة في شبكة خليوية Cellular ،

"اختبارات اثناء الحركة (Drive Test)" يُقصد بها اختبارات المسح الميداني التي تُجرى لقياس فاعليه الشبكة ومُستوى أدائها باستخدام مجموعة من الاجهزة والبرامج المتخصصة ،

"نظام مراقبة أداء الشبكات" يُقصد به نظام يتم من خلاله الرصد الدائم (٢٤ ساعة/٧ أيام) لأداء مكونات الشبكة عن طريق جمع وتحليل حركة بيانات شبكات مقدمي الخدمة ،

"مُقَدَّم الخدمة" يُقصد به المُرخص له بتقديم خدمة اتصالات بطريقة مباشرة عن طريق بنية تحتية يمتلكها أو عن طريق بنية تحتية لمُرخص له آخر ،

"التغطية الجغرافية للخدمة" يُقصد بها الحيز الجغرافي الذي يمكن فيه الاستفادة من خدمات الشبكة وفقاً للجودة المطلوبة لتلك الخدمات ،

"توفر الخدمة" يُقصد بها قدرة وحدات الشبكة على أداء وظيفتها المطلوبة في ظل ظروف معينة، في توقيت زمني معين، أو خلال فترة زمنية محددة ،

"خدمات الاتصالات المتنقلة" نظام اتصالات لاسلكية يُمكن المستخدمين من الوصول إلى الخدمات الهاتفية وتبادل البيانات أثناء التنقل، عبر شبكات تُدار بواسطة خلايا (Cells) متداخلة تغطي مناطق جغرافية واسعة، مع دعم الانتقال السلس (Handover) بين الخلايا ،

"جمع البيانات المعهد للجموع (Crowd Sourcing)" يقصد به جمع مؤشرات قياس جودة الخدمة وتجربة المستخدم من خلال أعداد كبيرة من أجهزة المستخدمين ،

"عدادات نظام دعم التشغيل (OSS Counters)" يُقصد بها عدادات القياس الموجودة في أجهزة إدارة الشبكة والتي تستخدم في رصد ومراقبة وتحليل المؤشرات الفنية للشبكة وإدارتها ،

"مؤشر الأداء الأساسي (KPI)" يُقصد به المعامل الذي يستخدم لقياس خصائص الشبكة أو مكوناتها،

"استمرارية عمل الشبكة (Network Continuity) أو (Network Availability)" تعني قدرة الشبكة على العمل دون انقطاع أو توقف، مع الحفاظ على تقديم الخدمات بشكل موثوق ومستقر حتى في حالات الطوارئ أو الأعطال.

الفصل الثاني

مؤشرات ومستويات جودة الخدمات

- ٥- (١) يجب على مقدمي الخدمة الإلتزام بالمؤشرات والمستويات المطلوبة المحددة في الملحق (١) المرفق مع هذه اللائحة .
- (٢) يقوم الجهاز بتطبيق واحد أو أكثر من أدوات القياس والمراقبة التالية من خلال المراجعة الدورية لأداء مقدمي الخدمات :-
- (أ) الاستطلاعات ،
- (ب) عدادات نظام دعم التشغيل (OSS Counter) ،
- (ج) إختبارات القياسات الميدانية (Drive Test) ،
- (د) جمع البيانات المعهد للجموع (Crowd Sourcing) ،
- (هـ) أي أدوات قياس أخرى .
- (٣) يقوم الجهاز بمقارنة أداء مقدم الخدمة مع مستويات مؤشرات جودة الخدمة الموضحة بالملحق (١) خلال فترة التقارير الدورية .
- (٤) إذا تبين للجهاز عدم تحقيق المستوى المطلوب لمؤشرات جودة الخدمة الواردة في هذه اللائحة، تطبق الإجراءات وفق التسلسل أدناه: -
- (أ) يقوم الجهاز بإخطار مقدم الخدمة بعدم تحقيق المستويات المطلوبة،
- (ب) يجب على مقدم الخدمة تقديم تقرير يوضح سبب عدم تحقيق المستوى المطلوب والخطوات التي اتخذها أو ينوي اتخاذها من أجل تحقيق المستوى المطلوب خلال ٣ (ثلاثة) أيام من استلامه للإخطار ،

(ج) يقوم الجهاز، خلال ٧ (سبعة) أيام من استلام التقرير بإبلاغ مقدّم الخدمة بقبول أو رفض الأسباب المقدّمة بخصوص عدم تحقيق أي من المستويات المطلوبة، ويعتبر عدم رد الجهاز قبولاً لتلك الأسباب ،

(د) في حال عدم قبول الاسباب المقدمة، يتم انذار مقدم الخدمة لتصحيح المخالفة خلال المدة التي يحددها الجهاز على ألا تتجاوز ٣٠ (ثلاثين) يوماً.

(هـ) في حال عدم قيام مقدم الخدمة بتصحيح المخالفة في المدة المحددة في (٤) أعلاه يوقع الجهاز الجزاءات الواردة في هذه اللائحة .

(٥) يجوز للجهاز أن يعدل مؤشرات جودة الخدمة والمستويات المطلوبة المحددة في الملحق (١) من هذه اللائحة متى ما رأى ذلك ويتم إخطار مقدم الخدمة بذلك. ولا يسري التعديل إلا بعد انقضاء فترة سماح لا تقل عن ٦٠ (ستين) يوماً.

الفصل الثالث

الإبلاغ عن الأعطال وانقطاع الخدمة وإصلاحها

التزام مقدم الخدمة عند حدوث عطل بشبكته

٦- يجب على مقدم الخدمة عند حدوث أيّ عطل بشبكته الالتزام بالآتي :-

- (أ) إبلاغ الجهاز فوراً عن أيّ عطل بشبكته ،
- (ب) إصلاح العطل /الأعطال ورفع تقرير بذلك للجهاز حسب تفاصيل الأزمّة المحددة في الملحق رقم (٢) ،
- (ج) إذا تعذر إصلاح العطل /الأعطال وفقاً للأزمّة المحددة بالملحق رقم (٢)، على مقدم الخدمة تقديم تقرير عن أسباب تعذر إصلاح العطل /الأعطال مع تحديد زمن إضافي لإصلاح الانقطاع يوافق عليه الجهاز ،

- (د) في حال تعذر إصلاح العطل /الأعطال في الوقت الذي حدده الجهاز في (ج) أعلاه، على مقدم الخدمة تقديم تقرير آخر مفصل عند إصلاح العطل /الأعطال، على أن تحوي التقارير كحد أدنى على البيانات الآتية: -
- (أولا) زمن حدوث العطل ،
- (ثانيا) درجة العطل ،
- (ثالثا) وصف العطل ،
- (رابعاً) تأثير العطل ،
- (خامساً) فترة إصلاح العطل ،
- (سادساً) أي بيانات أخرى يطلبها الجهاز .

إبلاغ المشتركين وتعويضهم

- ٧- (١) يجب على مقدم الخدمة في حالة الانقطاعات الحرجة إخطار المشتركين المتأثرين خلال ساعة واحدة إذا كان إصلاح هذا الانقطاع يحتاج إلى مدة زمنية تزيد عن الساعة.
- (٢) يكون الإخطار عن طريق أيّ من وسائل الاعلام المختلفة (وسائل التواصل الاجتماعي، الرسائل القصيرة أو أي وسيلة تواصل أخرى يوافق عليها الجهاز) على أن يتضمن المعلومات الآتية:
- (أ) الخدمات المتأثرة ،
- (ب) المنطقة المتأثرة ،
- (ج) الزمن المتوقع لعودة الخدمة واستقرارها .
- (٣) يجب على مقدم الخدمة تعويض المشتركين المتضررين بخدمات مماثلة لما فقدوه بسبب إنقطاع الخدمة، على ألا يحرمهم ذلك التعويض من المطالبة بحقوقهم القانوني .

الفصل الرابع

خرائط التغطية الجغرافية والنشر

نشر خرائط التغطية وتحديثها

- ٨- (١) يجب على مقدم الخدمة نشر خرائط التغطية على موقعه الإلكتروني .
- (٢) يجب على مقدم الخدمة تحديث هذه الخرائط بصورة ربع سنوية على الأقل، أو عند طلب الجهاز .

نشر التقارير

- ٩- (١) يجوز للجهاز أن ينشر تقارير مقارنة جودة الخدمة على موقعه الإلكتروني أو أي وسيط إعلامي آخر، على ألا تستخدم هذه التقارير لأي أغراض دعائية تنافسية ضارة بين مقدمي الخدمة .
- (٢) يجوز للجهاز نشر تقارير قياسات جودة الخدمة وتجربة المستخدمين وإتاحتها للعمامة كمرجعية تساعدهم على تقييم مقدمي الخدمات، تعزيزاً للمنافسة وحثاً على تحسين الجودة .
- (٣) يتم نشر التقارير أعلاه في أي توقيت يراه الجهاز مناسباً .
- (٤) يجوز للجهاز الإعلان عن الجزاءات على مواقع الإلكترونية التي يتم توقيعها على مقدمي الخدمة المخالفين لأحكام هذه اللائحة .

الفصل الخامس

استمرارية عمل الشبكة

- ١٠- يجب علي مقدم الخدمة الإلتزام بالآتي :-
- (أ) تحقيق المستويات المستهدفة الإلزامية للمؤشرات المتعلقة بإستمرارية عمل الشبكة وفقاً للملحق (٤) ،

- (ب) وضع خطط تفصيلية محدثة وفق أفضل الممارسات والمعايير الدولية لضمان استمرارية عمل الشبكة في جميع الظروف ويتم الموافقة عليها من قبل الجهاز، على أن تشمل على الأقل :-
- (أولاً) إجراءات الاستجابة للأعطال ،
- (ثانياً) آليات استعادة الخدمة .
- (ج) التأكد من إجراء الاختبارات الدورية لفحص جاهزية الشبكة وقدرتها على التعامل مع الأعطال ،
- (د) تقييم نتائج الاختبارات وعمل التعديلات اللازمة على الخطط لضمان فعاليتها وإيداع النسخ المعدلة لدى الجهاز ،
- (هـ) إنشاء نسخ احتياطية محدثة ومتزامنة للمقسومات الرئيسية ومكونات الشبكة التي تضمن استمرار عملها، على أن يتم إنشائها في مواقع مؤمنة في أقاليم جغرافية مختلفة ،
- (و) توفير مسارات بديلة مُعدة مسبقاً للأنظمة الرئيسية التي تمثل العمود الفقري لشبكته، بما في ذلك المسارات الهامة التي يُحددها الجهاز .

الفصل السادس

الأحكام العامة

تقارير الجودة

- ١١- يجب على مقدمي الخدمات تقديم تقارير عن مستوى جودة الخدمة على أساس ربع سنوي، على أن تتضمن هذه التقارير مؤشرات قياسات جودة الخدمة الموضحة في الملحق (١) وفقاً للنموذج المعد بواسطة الجهاز، وذلك في مدة لا تتجاوز ١٥ (خمسة عشر) يوماً من نهاية الربع .

التبليغ عن أحداث خارج السيطرة

- ١٢- (١) يجب على مقدم الخدمة إبلاغ الجهاز والمشاركين في حالة وقوع أحداث خارجة عن سيطرته أدت إلى عدم قدرته على تنفيذ إلتزامه بمستويات ومؤشرات جودة الخدمة .
- (٢) يجب على مقدم الخدمة إخطار الجهاز بأجزاء شبكته المتأثرة بالأحداث، ويجوز للجهاز التدخل في هذه الظروف وإصدار أوامره المناسبة .

استمرارية التوصيل مع الجهاز

- ١٣- (١) يجب أن يحافظ مقدم الخدمة على استمرارية التوصيل مع الجهاز بنسبة زمن توصيل لا تقل عن ٩٩٪ لكل الأنظمة التي يحددها الجهاز والتي تتطلب أن يكون هنالك وصلات دائمة بين الجهاز وأنظمة مقدم الخدمة .
- (٢) جميع المؤشرات تقاس شهرياً ما لم يقرر الجهاز خلاف ذلك .
- (٣) تقديم تقارير الأداء للجهاز بشكل ربع سنوي مع بيانات القياسات التفصيلية .

الإنحراف عن القيم المستهدفة

- ١٤- اى إنحراف عن القيم المستهدفة يتطلب موافقة مسبقة من الجهاز مع تبرير مفصل، ويراعى الجهاز الأعطال المسببة لكل حالة على حدة.

الفصل السابع

المخالفات والجزاءات

- ١٥- (١) مع مراعاة أحكام المادة ٨٦ من القانون يجوز للجهاز توقيع جزاءات مالية للمخالفات حسب الجدول رقم (١) وفي حالة تعارضها مع أحكام أي لائحة أخرى تسود أحكام هذه اللائحة .
- (٢) تصنف المخالفات بحسب النطاق الجغرافى إلى ثلاث مستويات: المدينة، الولاية، المستوى القومي .
- (٣) يتم تصنيف المدن بناءً على الكثافة السكانية، الأهمية الجغرافية، حركة البيانات والمكالمات كما هو وارد بالملحق رقم (٣) .

جدول رقم (١) المخالفات والجزاءات

	المخالفة	الجزء على مستوى المدينة			الجزء على مستوى الولاية	الجزء على المستوى الوطني
		الوزن ٣	الوزن ٢	الوزن ١		
	عدم توفر الخدمة	٠.٠٠٢ % من الرسوم السنوية للترخيص لكل ١ % نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٣٠ % من رسوم الترخيص)	٠.٠٠٤ % من الرسوم السنوية للترخيص لكل ١ % نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٣٠ % من رسوم الترخيص)	٠.٠٠١ % من الرسوم السنوية للترخيص لكل ١ % نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٣٠ % من رسوم الترخيص)	٠.٣٣ % من الرسوم السنوية للترخيص لكل ١ % نقصان من القيمة المستهدفة	١
	معدل فشل انشاء المكالمة CBR	٠.٠٠٢ % من رسوم الترخيص السنوية لكل ١ % نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠ % من رسوم الترخيص)	٠.٠٠٤ % من رسوم الترخيص السنوية لكل ١ % نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠ % من رسوم الترخيص)	٠.٠٠٩ % من رسوم الترخيص السنوية لكل ١ % نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠ % من رسوم الترخيص)	٠.٢٥ % من رسوم الترخيص السنوية لكل ١ % نقصان من القيمة المستهدفة	٢
	نسبة انقطاع المكالمات CDR	٠.٠٠٢ % من رسوم الترخيص السنوية لكل ١ % نقصان من القيمة المستهدفة (على الا	٠.٠٠٤ % من رسوم الترخيص السنوية لكل	٠.٠٠٩ % من رسوم الترخيص السنوية لكل	٠.٢٥ % من رسوم الترخيص السنوية لكل ١ % نقصان من القيمة المستهدفة	٣

		١% نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠% من رسوم الترخيص)	١% نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠% من رسوم الترخيص)	١% نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠% من رسوم الترخيص)	
٤	MOS (SQI) تحقيق متوسط نقاط اختبار الرأي (مؤشر جودة الكلام)	٠.٠٥% من الرسوم السنوية للتخفيض للنقصان من القيمة المستهدفة	٠.٠٢% من الرسوم السنوية للتخفيض للنقصان من القيمة المستهدفة	٠.٠١% من الرسوم السنوية للتخفيض للنقصان من القيمة المستهدفة	٥% من الرسوم السنوية للتخفيض للنقصان من القيمة المستهدفة
٥	النقصان في معدل تسليم الرسائل	٠.٠٩% من رسوم الترخيص السنوية لكل نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠% من رسوم الترخيص)	٠.٠٤% من رسوم الترخيص السنوية لكل نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠% من رسوم الترخيص)	٠.٠٢% من رسوم الترخيص السنوية لكل نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠% من رسوم الترخيص)	٠.١٥% من رسوم الترخيص السنوية لكل نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠% من رسوم الترخيص)
٦	عدم تحقيق مؤشر نسبة الرسائل النصية التي تم استلامها الى العدد الكلي من الرسائل	٠.٠٩% من رسوم الترخيص السنوية لكل نقصان من القيمة المستهدفة	٠.٠٤% من رسوم الترخيص السنوية لكل نقصان من القيمة المستهدفة	٠.٠٢% من رسوم الترخيص السنوية لكل نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠% من رسوم الترخيص)	٠.٢٥% من رسوم الترخيص السنوية لكل نقصان من القيمة المستهدفة (على الا تتجاوز في مجملها ٢٠% من رسوم الترخيص)

١١	عدم معالجة الإنقطاعات الحرجة في الزمن المحدد	٥% من الرسوم السنوية للترخيص لكل ساعة تأخير إضافية بحيث لا يزيد عن ٣٠%
١٢	عدم الرد في الزمن المحدد على الإخطار بالقصور في جودة الخدمة	لا يقل عن ١% ولا يزيد عن ١٠% من الرسوم السنوية للترخيص
١٣	عدم التبليغ عن انقطاع الخدمة	لا يقل عن ١% ولا يزيد عن ١٠% من الرسوم السنوية للترخيص
١٤	عدم تعويض المشتركين حسب البند ١٣	لا يقل عن ١% ولا يزيد عن ٢٠% من الرسوم السنوية للترخيص
١٥	عدم إخطار المشتركين المتأثرين بتدني الخدمة أو إنقطاعها بالأعطال الحرجة	لا يقل عن ١% ولا يزيد عن ١٠% من الرسوم السنوية للترخيص
١٦	عدم تسليم التقارير الربع سنوية في المواعيد المحددة	لا يقل عن ١% ولا يزيد عن ١٠% من الرسوم السنوية للترخيص
١٧	عدم الإيفاء بأي التزام من الالتزامات الواردة في هذه اللائحة لم ترد في المخالفات أعلاه	جزاء مالي لا يقل عن ١% ولا يزيد عن ٣٠% من الرسوم السنوية للترخيص
١٨	تكرار أي مخالفة من المخالفات من (١) إلى (٩) لمدة (٣) ثلاثة أشهر متتالية	ضعف الجزاء المالي

جزاء مالي لا يقل عن ٢٪ ولا يزيد عن ٦٠٪ من الرسوم السنوية للترخيص.	تكرار أي مخالفة من المخالفات المذكورة من (١٠) إلى (١٧)	١٩
---	--	----

أصدر مجلس إدارة جهاز تنظيم الاتصالات والبريد في اجتماعه رقم (١) لسنة ٢٠٢٦م بتاريخ اليوم الثاني عشر من شهر شعبان سنة ١٤٤٧هـ الموافق اليوم الحادي والثلاثين من شهر يناير سنة ٢٠٢٦م بموافقة وزير التحول الرقمي والاتصالات لائحة تنظيم جودة خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦.

بروفيسور / يوسف حسن عبد الرحيم
رئيس مجلس الإدارة



أوافق

المهندس / احمد درديري غندور
وزير التحول الرقمي والاتصالات

الملحق (١)

مؤشرات القياس والمستويات المطلوبة لجودة الخدمة

المستوى المطلوب	مؤشر الأداء
الخدمات الصوتية للهاتف السيار	
أكبر من أو يساوي ٩٩%	توفر الخدمة
أكبر من أو يساوي ٩٨%	معدل نجاح انشاء المكالمات CSSR
أقل من أو يساوي ١%	نسبة انقطاع المكالمات CDR
أكبر من أو يساوي ٩٩%	Hand Over Success Rate نسبة نجاح المناولة
أكبر من أو يساوي ٣%	جودة الصوت (MOS)
أقل من ٥ ثواني	فترة إعداد المكالمات Setup Time Call
أكبر من أو يساوي ٩٨%	RRC Call Setup Success Rate معدل نجاح إنشاء المكالمات ببطقة التحكم في الدارات
أكبر من أو يساوي ٩٨%	CS Data Call Setup Success Rate معدل نجاح إنشاء مكالمات البيانات بتبديل الدارات
أقل من أو يساوي ٢%	CS Data Call Drop Rate معدل إنقطاع مكالمات البيانات بتبديل الدارات
أكبر من أو يساوي ٩٨%	CS RAB Setup Success Rate معدل نجاح الإعداد لحامل موارد الوصول إلى الراديو بتبديل الدارات
أكبر من أو يساوي ٩٨%	نسبة نجاح التبديل للدارات التقليدية (CSFB) Circuit Switched Fallback
الرسائل النصية	
١٠٠%	معدل نجاح تسليم الرسائل النصية SMS Delivery Successful Rate
أكبر من أو يساوي ٩٩%	نسبة الرسائل النصية التي تم استلامها إلى العدد الكلي من الرسائل المرسله والمستقبلة بواسطة مركز الرسائل في أقل من ٥ ثواني SMS Delivery Time
٤٨ ساعة	الزمن الأدنى لتخزين الرسائل النصية ورسائل الوسائط المتعددة في حالة عدم الوصول للمستقبل Minimum Storing SMS Time
خدمات الإنترنت اللاسلكية	
أكبر من أو يساوي الحد الأدنى (٤ Mb/s) خلال ٨٠% من فترة الاتصال	معدل تنزيل البيانات Download Speed Rate
أقل من أو يساوي ١%	الفشل في تفعيل حزمة بروتوكول الإنترنت PDP Context Activation Failure
أكبر من أو يساوي ٩٩%	معدل نجاح اعداد الجلسة باستخدام تبديل الحزم Packet Switch Call Setup Success Rate
أقل من أو يساوي ١%	نسبة الحزم الساقطة (Drop Packet)
أقل من أو يساوي ١٥٠ مل ثانية محلياً	معدل نجاح الإعداد لحامل موارد الوصول إلى الراديو بتبديل PS Rab Setup Success Rate الحزم
أقل من أو يساوي ٢٠٠ مل ثانية دولياً	
أقل من أو يساوي ٧٥٠ مل ثانية دولياً عن طريق السواتل	
أكبر من أو يساوي ٩٩%	

خدمات شبكة الهاتف الثابت	
نسبة نجاح المكالمات (CSSR Call Setup Success Rate)	أكبر من أو يساوي ٩٨٪ في ساعة الذروة
فترة إعداد المكالمات (Call Setup)	أقل أو يساوي ٥ ثواني في ساعة الذروة
فترة إصلاح الأعطال (Recovery period)	أكبر من أو يساوي ٩٥٪ خلال ٧٢ ساعة
معدل الأعطال بكل خط (Percentage of faults in each line)	أقل أو يساوي ٣ أعطال لكل ١٠٠ خط في الشهر
دقة الفواتير (Billing accuracy)	أقل أو يساوي ٣ شكاوي لكل ١,٠٠٠ فاتورة
خدمات الإنترنت السلكية	
سرعة خط الانترنت الرقمي السريع في ساعة الذروة (ADSL Throughput) (during peak hour)	لا تقل عن السرعة المتعاقد عليها
ديمومة خدمة خط الانترنت الرقمي السريع (Availability)	أكثر أو يساوي ٩٩٪
نسبة الاتصالات غير المتممة (% IP Service Access Failure Ratio)	١ لكل ١٠٠ محاولة
فترة اعداد الاتصال بشبكة الانترنت عبر الهاتف (Setup Time)	٢ ثانية للاتصالات المحلية
نسبة فقدان حزم المعلومات (Packet Loss)	أقل أو يساوي ١٪
التغيير في فترة تأخر الحزم (Jitter)	أقل من ٥٠ مل ثانية
زمن تأخير وصول الحزم (Round trip Delay)	أقل من أو يساوي ١٥٠ مل ثانية محلياً أقل من أو يساوي ٢٠٠ مل ثانية دولياً أقل من أو يساوي ٧٥٠ مل ثانية دولياً عن طريق السواتل
خدمات الإنترنت الساتلية للأقمار منخفضة المسارات	
توفر الخدمة	٩٩.٩٠٪
السرعة	أكبر من أو يساوي الحد الأدنى المعلن خلال ٨٠٪ من فترة الاتصال
زمن تأخير وصول الحزم (Round trip Delay)	أقل من ٥٠ مل ثانية
التغيير في فترة تأخر الحزم (Jitter)	أقل من ١٠ ملي ثانية
نسبة فقدان حزم المعلومات (Packet Loss)	أقل أو يساوي ٠.٥٪
درجة MOS للصوت عبر بروتوكول الإنترنت (VoIP)	أكبر من أو يساوي ٤.٠
جاهزية البث بدقة (k٤) كيلو (k٤) K Streaming Readiness	أكبر من ١٥ Mb/s مستدامة
الربط البيني	
نسبة استخدام مسار الربط البيني	لا يزيد عن ٨٠٪ من السعة الكاملة للمسار
وقت التوقف لمسار الربط البيني	لا يزيد عن ساعة واحدة
زمن الذهاب والإياب (RTT إلى نقاط الربط البيني لشبكة IP)	لا يزيد عن ١٥٠ ملي ثانية
تغير زمن التأخير لبروتوكول الإنترنت (تغير زمن التأخير في اتجاه واحد إلى نقاط الربط البيني لشبكة IP)	من ٥٠ إلى ٦٠ ملي ثانية
فقد حزم بروتوكول الإنترنت (فقد الحزم في اتجاه واحد إلى نقاط الربط البيني لشبكة IP)	أقل من ١٪

USSD	
أكبر من % ٩٧	معدل نجاح جلسات :USSD (USSD Session Success Rate)
أقل من ٣ ثواني	زمن استجابة :USSD (USSD Response Time)
أقل من %٨٠	معدل استخدام خدمات USSD (USSD Service Utilization Rate):
أقل من %١	معدل خطأ النظام :(System Error Rate)
أقل من %٢	معدل انتهاء الجلسة قبل الإكمال :(Session Drop Rate)
% ٩٩.٩ uptime	معدل توافر الخدمة :(Service Availability)
%٩٩	معدل نجاح المعاملات :(Transaction Success Rate)
أقل من %٥ (النسبة المئوية للعملاء الذين يضطرون لإعادة المحاولة بعد فشل أولي)	معدل إعادة المحاولة (Retry Rate):
أقل من ٥٠٠ مللي ثانية لكل خطوة في الجلسة	معدل تأخير الاستجابة (Latency Rate)
أقل من %٠.٥	معدل الخطأ في المعاملات :(Transaction Error Rate)
نسبة العمليات المكتملة من إجمالي العمليات أكبر من %٩٨	معدل اكتمال العمليات :(Transaction Completion Rate)
أكثر من %٩٨ من الرسائل يجب أن تصل للمستخدمين في أقل من ٥ ثوانٍ	معدل استقبال الرسائل (Message Delivery Success Rate)
أقل من %١ من إجمالي المستخدمين الشهرين	معدل شكاوى العملاء (Customer Complaint Rate)

الملحق (٢)

أزمنة الإبلاغ عن الأعطال وإصلاحها ورفع التقارير

نوع العطل	زمن الإبلاغ عن العطل	زمن الإصلاح	زمن رفع تقرير عن الأعطال وإصلاحها
حرج	فورا	ساعة (ستون دقيقة)	في خلال ساعة بعد إصلاح العطل
متوسطة	فورا	٤ ساعات	في خلال ٢٤ ساعة من وقوع العطل
بسيطة	فورا	١٢ ساعة في الحضر ٢٤ ساعة في الريف	٤٨ ساعة من وقوع العطل
خدمة إتصالات الطوارئ	فورا	٣٠ دقيقة	بعد إصلاح العطل مباشرة
إنقطاع مدينة	فورا	١٢ ساعة	٤٨ ساعة من وقوع العطل
وقت الإصلاح لمسار الربط البيني	فورا	لا يزيد عن ساعة واحدة	في خلال ٢٤ ساعة من وقوع العطل
متوسط وقت الإصلاح لمنافذ نقاط الربط البيني (POI)	فورا	يجب ألا يتجاوز وقت تعطل منفذ نقطة الربط (POI) ١٢ ساعة.	٤٨ ساعة من وقوع العطل

الملحق (٣)
تصنيف المدن

الوزن المقترح في الجدول	التصنيف	الوصف	المتطلبات التنظيمية
١	المدن الكبرى	مراكز حضرية عالية الكثافة، عواصم أو مراكز اقتصادية	تغطية كاملة لجميع التقنيات سرعات بيانات عالية (4G ≥ 4 mbps , 1G ≥ 1 , MOS ≥ 4 , latency ≤ 70ms CSSR ≥ 98)
٢	المدن المتوسطة	مدن متوسطة الحجم، مراكز إدارية أو تجارية ثانوية	تغطية كاملة لجميع التقنيات سرعات بيانات جيدة (4G ≥ 2 mbps , 1G ≥ 1 , MOS ≥ 3 , latency ≤ 100ms CSSR ≥ 97)
٣	المدن الصغيرة / القرى	مناطق ريفية، قرى وتجمعات سكانية صغيرة	تغطية أساسية 2G/3G/4G واتصال صوتي مستقر أهم من البيانات سرعة بيانات مقبولة 1 mbps ≥ 1 CSSR ≥ 95

اسماء المدن					
إسم الولاية	إسم المدينة	وزن المدينة	إسم الولاية	إسم المدينة	وزن المدينة
نهر النيل	أبو حمد	٣	جنوب كردفان	العباسية	٣
	شندي	٢		أبوكرشولا	٣
	عطبرة	١		أبوجبيهة	٣
	الدامر	١		الدلنج	٢
	بربر	٣		كادقلي	١
	الباوقة	٣		تلودي	٣
	الشريك	٣		بورتمسودان	١
غرب كردفان	كبوشية	٣	البحر الأحمر	سواكن	٢
	المتمة	٣		سنكات	٣
	الخوي	٣		هيا	٣
	النهود	٢		طوكر	٣
	ودبندة	٣		جبييت	٢
	أبوزيد	٣		كسلا	١
	الأضية	٣		أروما	٣

٣	خشم القرية	القضارف	٣	غبيش	
٢	حلفا الجديدة		٣	القولة	
٣	ودالحليو		٣	التبون	
١	القضارف		٣	لقاوة	
٢	الفشقة		٣	بابانوسمة	
١	الفاو		٣	أبيي	
٣	قلع النحل		٣	المجلد	
٣	المفازة		٣	كيلك	
٣	القلابات		٣	الدبب	
٣	الحواة		٣	مليط	
٣	ود راوة	٣	كتم		
٣	تصبول	١	الفاشر		
٣	الهلالية	٣	أم كدادة		
٣	رفاعة	٣	ككبابية		
٣	الكاملين	٣	الطويشة		
٣	المعيلق	١	سنار	سنار	
٢	الحصاحيصا	١	سنجة		
٣	أبوقوتة	٣	الدندر		
٣	المحيرية	٣	السوكي		
٣	ودحبوبة	٣	كركوچ		
٣	المسلمية	٣	أم شوكة		
٣	طابت	٣	أبوحجار		
٣	أم القرى	٣	أبونعامة		
٢	المناقل	١	أم درمان		الخرطوم
٣	الكريمت	١	الخرطوم		
١	مدني الكبرى	١	الخرطوم بحري		
٣	المدينة عرب	١	جبل أوليا		
٣	القرشي	١	شرق النيل		
١	نيالا	١	أم بدة		
٣	كاس	١	كرري		
		جنوب دارفور			

٣	عدالفرسان		٢	حلقا	الشمالية
٣	رهيد البردي		٣	عبري	
٣	تلس		٣	دلقو	
٣	برام		٣	أرقو	
٣	القطينة	النيل الأبيض	١	دنقلا	
٣	أم رمته		٣	القولد	
٢	الدويم		٣	الدبة	
٢	ربك		٣	كريمة	
٣	الجبلين		٢	مروي	
٣	قلي		٣	الرصيرص	
١	كوستي	النيل الأزق	١	الدمازين	
٣	تندلتي		٣	الكرمك	
٣	شعيرية		٣	جبرة الشيخ	
٣	عديلة	شرق دارفور	٣	سودري	شمال كردفان
١	الضعين		٣	بارا	
٣	بحر العرب		٣	أم رواية	
٣	سماحة		١	الأبيض	
١	الجنينة		٣	الرهذ	
٣	نرتي	غرب دارفور	١	زالنجي	وسط دارفور
٣	بنديسي		٣	مستري	
٣	مكجر		٣	فوربرنقا	
٣	قارسيلا		٣	هبيلا	
٣	دليج		٣	مورني	
٣	أم دخن		٣	كوليس	

جدول تفسير الأوزان	
التفسير	وزن المدينة
من ٦١ برج الى ١٠٠٠	١
من ١٥ برج الى ٦٠ برج	٢
من برج واحد الي ١٤ برج	٣

الملحق (٤)

المستويات المستهدفة الإلزامية للمؤشرات التالية المتعلقة باستمرار عمل الشبكة

المعيار (مؤشر الأداء الرئيسي - KPI)	الوحدة	المستوى المستهدف الإلزامي	ملاحظات
نسبة وقت التشغيل المتاح (Uptime Percentage)	نسبة مئوية	يجب أن لا تقل عن ٩٩٪ شهرياً.	تشير النسب الأعلى إلى موثوقية أعلى. يتم القياس شهرياً لمكونات الشبكة الحيوية.
معدل الانقطاعات (Outage Frequency)	عدد/٣٠ يوم	يجب أن لا يتجاوز [٦٠ عطل] للانقطاعات الحرجة ، على أن تعدل القيم لاحقاً	يتم احتساب عدد الانقطاعات الحرجة والمتوسطة المعرفة في اللائحة، لكل ٣٠ يوم متتالية.
متوسط وقت الإصلاح (MTTR)	ساعات	يجب أن لا يتجاوز • للأعطال الحرجة (Core) ≥ 4 ساعات • للأعطال البسيطة (Access) ≥ 24 ساعة • خدمات غير الحرجة ≥ 48 ساعة	يقاس متوسط الوقت اللازم لاستعادة الخدمة بعد وقوع العطل.
متوسط الوقت بين الانقطاعات (MTBF)	ساعات	يجب أن لا يقل عن. شبكات أساسية $\geq 10,000$ ساعة شبكات طرفية $\geq 1,000$ ساعة	يعكس مدى استقرار وموثوقية مكونات الشبكة على المدى الطويل.
معدل فقدان الحزم (Packet Loss Rate)	نسبة مئوية	يجب أن لا يتجاوز ١٪ خلال ساعة الذروة.	يقاس لخدمات البيانات ويؤثر على جودة التطبيقات المعتمدة على الوقت الحقيقي.
التأخير (Latency/Round Trip Time)	ملي ثانية	يجب أن لا يتجاوز قيمة محددة، مثلاً [١٥٠ ms للاتصالات المحلية] . يجب أن لا يتجاوز قيمة محددة، ٢٥٠ ms للاتصالات الدولية].	يقاس زمن الذهاب والإياب للحزم بين نقطتين في الشبكة. القيم المنخفضة حاسمة للخدمات الحساسة للتأخير.
التذبذب (Jitter)	ملي ثانية	يجب أن لا يتجاوز قيمة محددة، ٥٠ ms لخدمات الصوت والفيديو.	يقاس التغير في زمن وصول الحزم ويؤثر على جودة الصوت والفيديو عبر الشبكة.
نسبة المكالمات المكتملة (Call Completion Rate)	نسبة مئوية	يجب أن لا تقل عن ٩٨٪ في ساعة الذروة.	يقاس نسبة المكالمات الصوتية التي تم إنهاؤها بنجاح.
سرعة نقل البيانات (Data Transfer Speed)	Mbps	يجب أن لا تقل السرعة الفعلية ع ٨٠٪	تضمن تحقيق الحد الأدنى من السرعة المعلن عنها للمستخدمين. يتم القياس خلال فترات مختلفة من اليوم أو خلال ساعة الذروة حسب ما يحدده الجهاز.

،،، إنتهى ،،،