

المملكة الأردنية الهاشمية



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

تعليمات مراقبة أعمال جهات التوثيق الإلكتروني

صادرة بمقتضى أحكام المادة (٢٣/ب) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (١٥) لسنة ٢٠١٥

والمادة (١٥) من نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني رقم (١١) لسنة ٢٠١٤

وتعديلاته

المادة (١): التسمية

تسمى هذه التعليمات (تعليمات مراقبة أعمال جهات التوثيق الإلكتروني) ويعمل بها من تاريخ نشرها.

المادة (٢): التعاريف

مع مراعاة ما ورد في المادة (٢) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (١٥) لسنة ٢٠١٥، وما ورد في المادة (٢) من نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني رقم (١١) لسنة ٢٠١٤ وتعديلاته، يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت بالخط العريض في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على غير ذلك:

- القانون** : قانون المعاملات الإلكترونية رقم ١٥ لسنة ٢٠١٥.
- النظام** : نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني رقم (١١) لسنة ٢٠١٤ وتعديلاته.
- الهيئة** : هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.
- المجلس** : مجلس مفوضي الهيئة.
- الرخصة/الترخيص** : الإذن الصادر عن الهيئة للسماح لجهة محددة بإصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وتقديم أي خدمات متعلقة بهذه الشهادات، وفقاً لأحكام القانون والنظام والتعليمات الصادرة بموجبها.
- الاعتماد** : الإذن الصادر عن الهيئة للسماح لجهة محددة تمارس أعمال التوثيق الإلكتروني في دولة أخرى بإصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وتقديم أي خدمات متعلقة بهذه الشهادات داخل المملكة، وفقاً لأحكام القانون والنظام والتعليمات الصادرة بموجبها.
- التوثيق الإلكتروني** : التحقق من هوية مستخدم شهادة التوثيق الإلكتروني وصحتها وصلاحياتها.
- جهة التوثيق الإلكتروني** : الجهة المرخصة أو المعتمدة من الهيئة لإصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وتقديم أي خدمات متعلقة بهذه الشهادات وفقاً لأحكام القانون والنظام والتعليمات الصادرة بموجبها.
- الوسيط الإلكتروني** : البرنامج الذي يستعمل لتنفيذ إجراء أو للاستجابة لإجراء بشكل تلقائي بقصد إنشاء رسالة معلومات أو إرسالها أو تسلمها.
- شهادة التوثيق الإلكتروني/ الشهادة** : الشهادة الصادرة عن جهة التوثيق الإلكتروني لإثبات نسبة توقيع إلكتروني إلى شخص معين استناداً إلى إجراءات توثيق معتمدة.

- منظومة التوثيق : مجموعة عناصر مترابطة ومتكاملة تحتوي على الوسائط الإلكترونية التي يتم بواسطتها الإلكتروني إصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وإدارتها.
- مدونة الممارسات : قائمة بالعمليات والإجراءات الفنية والتنظيمية المقدمة من جهة التوثيق الإلكتروني عند طلبها الحصول على الترخيص أو الاعتماد للالتزام بها لإصدار شهادات التوثيق الإلكتروني وإدارتها والتي توافق عليها الهيئة.
- المشترك : الشخص الذي تم إصدار شهادة التوثيق الإلكتروني له من قبل جهة التوثيق الإلكتروني.
- المتعامل : الشخص الذي يستند إلى صحة شهادة التوثيق الإلكتروني و/أو أي توقيع الكتروني تم التحقق من صحته باستخدام تلك الشهادة.
- المرخص : جهة التوثيق الإلكتروني الحاصلة على الرخصة.
- المعتمد : جهة التوثيق الإلكتروني الحاصلة على الاعتماد.

المادة (٣): نطاق التطبيق

تطبق هذه التعليمات على جهات التوثيق الإلكتروني.

المادة (٤): التزامات جهة التوثيق الإلكتروني

١. يتوجب على جهة التوثيق الإلكتروني الالتزام تجاه الهيئة بما يلي:
 - أ. التقيد بمدونة ممارساتها وبمنظومة التوثيق الإلكتروني وبمعايير وشروط منح الرخصة أو الاعتماد وبأي تعليمات أو قرارات ذات علاقة صادرة عن الهيئة.
 - ب. إنشاء وتشغيل وإدارة منظومة التوثيق الإلكتروني وصيانة أجهزتها وأنظمتها وممارسة أعمالها طبقاً للمعايير الدولية ذات العلاقة والتوصيات والمعايير القياسية التي يحددها المجلس وأي تعليمات أخرى يصدرها المجلس في هذا الشأن.
 - ج. إعلام الهيئة فوراً في حال حدوث مشاكل أمنية تخص شهادات التوثيق الإلكتروني أو إدارتها أو أي من الخدمات المتعلقة بها.
 - د. الحصول على موافقة الهيئة في حال الحاجة للتوقف عن تقديم أي من خدماتها على أن يتم تزويد الهيئة بأسباب ذلك التوقف والمدة المتوقعة لإعادة التشغيل.
 - هـ. تقديم التسهيلات اللازمة لموظفي الهيئة للقيام بمهامهم المتعلقة بتنفيذ هذه التعليمات بأي وقت.

٢. يتوجب على جهة التوثيق الإلكتروني الالتزام تجاه المشتركين و المتعاملين بشهادات التوثيق الإلكتروني الصادرة عنها بما يلي:
- أ. الحصول على موافقة الهيئة المسبقة على عقود ونماذج طلبات الخدمات أو الغائها واعتبار الموافقة شرطاً لسريانها.
 - ب. إدراج الشروط والالتزامات التعاقدية مع المشترك بشكل واضح في عقد الخدمة وكذلك أية قيود مفروضة على استخدام الخدمة.
 - ج. الإعلان عن إجراءات الشكاوى وآلية معالجتها بطريقة واضحة.
 - د. توفير آلية تسمح بالاطلاع بشكل مستمر وفوري على شهادات التوثيق الإلكتروني الصادرة عنها وحالة كل منها متضمنة صلاحيتها.
 - هـ. تقديم الخدمات التي يتطلب توفرها بشكل مستمر ٢٤ ساعة يوميا على مدار العام كقائمة الشهادات الموقوفة أو الملغاة.
 - و. إعلام المشتركين وطالبي الخدمة الجدد بالانقطاع أو التوقف عن الخدمة ومدتها.

٣. يتوجب على جهة التوثيق الإلكتروني الالتزام بخصوص السجلات والتقارير الدورية بما يلي:
- أ. الاحتفاظ بكافة السجلات التجارية والمالية والمحاسبية للمدة التي تنص عليها التشريعات ذات العلاقة.
 - ب. تنظيم سجلات فنية خاصة تتناول الآليات والعمليات الخاصة بإصدار وإدارة شهادات التوثيق الإلكتروني الصادرة عنها.
 - ج. تقديم تقارير دورية نصف سنوية للهيئة على النحو الذي تحدده الهيئة في بداية كل سنة على أن تتضمن:
 - تقرير بالآليات للعمليات التي تمت منذ تاريخ إجراء التدقيق الفني السنوي السابق.
 - قاعدة بيانات المشتركين.
 - تقرير بالنشاطات المقدمة من قبلها بحيث تتضمن ما يشير الى أعداد الشهادات الصادرة والملغاة والموقوفة.
 - عدد الشكاوى المستلمة وطبيعتها وما تم بخصوصها.
 - أية تقارير أو وثائق ترى الهيئة ضرورة تقديمها.

المادة (٥): للهيئة في سبيل الرقابة على أعمال جهات التوثيق الإلكتروني الكشف على الموقع الذي تمارس فيه جهة التوثيق الإلكتروني أعمالها بما في ذلك فحص البيئة التشغيلية لمنظومة التوثيق الإلكتروني.

المادة (٦): الشكاوى

١. يتوجب على جهة التوثيق الإلكتروني وضع آلية دائمة للتعامل مع الشكاوى وتوفير كافة ما يتعلق بهذه الآلية للمشاركين وللمتعاملين، على أن يتم أخذ موافقة الهيئة المسبقة عليها.
٢. يتوجب على جهة التوثيق الإلكتروني متابعة أي شكوى تتعلق بأعمالها ومعالجتها خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام من تاريخ استقبال الشكوى.
٣. يتوجب على جهة التوثيق الإلكتروني توفير موظفين مدربين لتلقي استفسارات وشكاوى المشاركين والمتعاملين أو الشكاوى التي ترد إلي الهيئة والاستجابة لها ووضع آلية للحد من تكرار أسباب تلك الشكاوى.
٤. يتوجب على جهة التوثيق الإلكتروني انشاء قسم مختص باستلام الشكاوى والنظر بها، على أن لا يمنع النظر بها حق المشاركين والمتعاملين بتقديم الشكاوى للهيئة للفصل بها و بشأنها حسب الأصول.
٥. يتوجب على جهة التوثيق الإلكتروني وضع إجراءات وأسس النظر في الشكاوى ونشرها بعد الموافقة عليها من قبل المجلس.
٦. تتولى الهيئة الفصل في أي شكوى تقدم إليها تتعلق بشهادات التوثيق الإلكتروني أو الخدمات المتعلقة بها، وتعتبر القرارات الصادرة عنها ملزمة لجهة التوثيق الإلكتروني.

المادة (٧): أحكام عامة

١. للهيئة في سبيل مراقبة أعمال جهات التوثيق الإلكتروني الاستعانة بأي شخص أو جهة فنية متخصصة وعلى نفقة جهات التوثيق الإلكتروني.
٢. لا تسري أحكام هذه التعليمات على أي جهة مخولة قانوناً بمهام إصدار شهادات التوثيق الإلكتروني للوزارات والمؤسسات الرسمية العامة والمؤسسات العامة والبلديات أو عهد إليها بهذه المهام من قبل مجلس الوزراء، وإنما تسري عليها الأحكام الواردة في (تعليمات تنظيم أعمال جهات التوثيق الإلكتروني المخولة قانوناً) الصادرة عن الهيئة.