

الإطار التنظيمي الخاص بمراكز الاتصال
في جمهورية مصر العربية
Call Centers Framework

الصادر عن الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات
National Telecom Regulatory Authority

ابريل ٢٠٢٣

المحتوى

٣	تمهيد
٤	أولاً: تعريفات
٥	ثانياً: مقدمة
٨	ثالثاً: الوضع الحالي لمراكز الاتصال
٨	١-٣ الإجراءات الحالية المتبعة
٨	٢-٣ الحلول الفنية الحالية
٩	رابعاً: الإطار التنظيمي
٩	١-٤ النموذج التشغيلي
١٠	٢-٤ النموذج التنظيمي
١٢	خامساً: اهم ملامح الترخيص
١٢	١-٥ مدة الترخيص
١٢	٢-٥ اهم الالتزامات المالية
١٢	٣-٥ اهم شروط والالتزامات وحقوق الترخيص
١٥	سادساً: اهم ملامح التسجيل
١٥	سابعاً: توفيق الاوضاع

الإطار التنظيمي الخاص بمراكز الاتصال (Call Center) في جمهورية مصر العربية

تمهيد

لما كان الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات - طبقاً للقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات - هو الجهة الرسمية المختصة بتنظيم قطاع الاتصالات وذلك من خلال تطبيق السياسة المقررة لتطوير ونشر الاتصالات بمختلف أنواعها وبما يواكب تطور تكنولوجيا الاتصالات ويضمن تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات والشركات ومختلف قطاعات الدولة - الإنتاجية والاقتصادية والإدارية والخدمية - من خدمات الاتصالات وبأنسب الأسعار، مع تشجيع الاستثمار في هذا القطاع على أسس غير احتكارية وفي ظل المنافسة الحرة والمفتوحة بين أفضل الخبرات الدولية والوطنية وبما يضمن علانية وشفافية المعلومات وتوفير الخدمة الشاملة وحماية حقوق المستخدمين.

ولما كان الجهاز هو الجهة الرسمية المختصة بمنح التراخيص والتصاريح للشركات أو المنشآت الراغبة في تقديم أو تشغيل خدمات الاتصالات أو العمل في مجال الاتصالات والإشراف عليها ومتابعة أدائها ووضع القواعد العامة التي تكفل المنافسة المشروعة بينها.

ونظراً للتطور الكبير في مجال مراكز التعهيد في جمهورية مصر العربية حيث بلغ حجم السوق ما يزيد عن ١,٦ مليار دولار سنوياً من صناعة تصدير الخدمات التكنولوجية بنظام التعهيد (Business Process Outsourcing (BPO وعلى الأخص (خدمات مراكز الاتصال، خدمات الدعم الفني، خدمات إدارة البيانات / المحتوي، خدمات تطوير ودعم البرمجيات / التطبيقات، خدمات الاستشارات والتدريب، تطوير برمجيات البحث)، إلا ان الدولة تستهدف احداث تطور أكبر لتحقيق نمو متضاعف لتصل عائدات مجال مراكز التعهيد الى ٣ مليار دولار سنوياً.

وحيث أن نشاط خدمات تعهيد مراكز الاتصال يعتبر من الأنشطة المتطورة والواعدة في جمهورية مصر العربية وتعتبر مصر موطناً للشركات متعددة الجنسيات والرائدة عالمياً والمتخصصة في تقديم خدمات التعهيد على مستوى العالم خاصة وأن مصر تتمتع بمميزات تؤهلها لتلك المكانة من حيث الموقع الجغرافي المميز وتوافر العمالة المدربة على أعلى مستوى وبأجور منخفضة نسبياً عن كثير من دول العالم، كما تتمتع الكوادر البشرية المصرية بالقدرة على التحدث بالعديد من اللغات الدولية بالإضافة الى اتقان لهجاتها بشكل مميز عن كثير من الدول الأخرى.

وتماشياً مع رؤية مصر ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة، فقد قام الجهاز بدراسة المعوقات التي تواجه هذا النوع من النشاط ومن أهمها ارتفاع تكلفة المكالمات الدولية اللازمة لعمل مراكز الاتصال وعليه قام الجهاز بدراسة الوسائل التي يمكن اتباعها لدفع نمو خدمات مراكز الاتصال داخل مصر وتذليل المعوقات للتغلب عليها.

ومما سبق فقد قرر الجهاز إصدار الإطار التنظيمي الخاص بمراكز الاتصال (Call Center) في جمهورية مصر العربية، وذلك وفقاً لأحكام القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات.

أولاً: تعريفات

١. الجهاز:

يقصد به الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

٢. خدمات مراكز الاتصال:

يقصد بها خدمات التواصل مع المستخدمين باستخدام وسائل تقنية للربط بين مركز الاتصال والمستخدمين وذلك دون الحاجة لمقابلة المستخدمين حيث يتم انشاء البنية التحتية لمركز الاتصال لتكون مهينة تكنولوجياً لاستيعاب حركة الاتصالات المطلوبة.

٣. خدمات تعهيد مراكز الاتصال:

يقصد بها الخدمات التي يقدمها مشغل مركز الاتصال للغير بغرض توفير التواصل مع المستخدمين نيابة عنه وتشمل توفير مقاعد داخل المركز ووكلاء لتقديم خدمات مراكز الاتصال وغيرها من الخدمات التكميلية.

٤. وكيل مراكز الاتصال Call Center Agent:

يقصد به الشخص الطبيعي المسؤول عن اجراء المكالمات / استقبال المكالمات من المستخدمين.

٥. المقاعد المخصصة Seats:

يقصد بها المقاعد التي يستخدمها مقدم خدمات مراكز الاتصال (الكول سنتر) لتلقى استفسارات/ عمل استبيانات، ويختلف عدد المقاعد عن عدد الوكلاء حيث يمكن ان يغطي المقعد بوكيل او أكثر حسب ورديات العمل Shifts المحددة.

٦. العميل:

يقصد به أي شخص اعتياري يتعاقد مع مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال للحصول على الخدمات محل هذا الإطار.

٧. المستخدم:

يقصد به أي شخص طبيعي يستقبل/يرسل مكالمة من/الى مركز الاتصال.

٨. خدمة الرد الصوتي التفاعلي (IVR):

يقصد بها تقديم الخدمة المبنية على تكنولوجيا تسمح لجهاز الحاسب الآلي أو البشر بالتفاعل الصوتي مع المستخدمين من خلال استخدام الصوت أو النغمات المدخلة عن طريق لوحة المفاتيح الخاصة بالتليفون المحمول (Dual tone Multi Frequency) DTMF.

٩. جهاز السنترال الداخلي (PBX (Private Branch Exchange)

يقصد به جهاز السنترال داخل الجهة / الشركة / مركز الاتصال ويقوم بإدارة وظائف التحكم في المكالمات التليفونية وتحويل المكالمات (Automatic Call Distribution) ACD بين الوكلاء المتاحين عبر نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) كما يقوم الجهاز بتسجيل المكالمات لمراقبة جودة الخدمة وذلك كله مع المحافظة على الاتصال بشبكة التليفون الثابت.

١٠. دوائر (SIP (Session Initiation Protocol) Trunk

يقصد بها دوائر افتراضية تعمل عن طريق بروتوكول الانترنت IP لنقل الصوت بنظام VoIP (Voice Over IP).

١١. مشغل مركز الاتصال الخاص (Private):

يقصد به أي شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بتشغيل مركز الاتصال لصالحه فقط وذلك لتقديم خدمات مراكز الاتصال لمستخدميه ولا يقوم بتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال للغير بأي شكل من الأشكال.

١٢. مشغل مركز الاتصال العام (Public):

يقصد به أي شخص اعتباري يقوم بتشغيل مركز الاتصال لتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال للغير.

١٣. مقدم خدمات مراكز الاتصال:

يقصد به أي شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بتقديم خدمات مراكز الاتصال للمستخدمين سواء كان مشغل مركز اتصال خاص أو مشغل مركز اتصال عام (يقوم بتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال).

١٤. مقدم خدمات التليفون الثابت:

يقصد بها الشركات المرخص لها من قبل الجهاز بتقديم خدمات التليفون الثابت داخل جمهورية مصر العربية.

١٥. مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال:

يقصد به أي شخص اعتباري يقوم بتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال للغير، وتشمل تقديم خدمات تعهيد نظم الأعمال BPO وخدمات تعهيد تكنولوجيا المعلومات (ITO) Information Technology Outsourcing والتي تشمل تقديم خدمات الدعم الفني لفروع الجهة / الشركة خارج جمهورية مصر العربية Captive/Shared Service Center.

١٦. مركز الاتصال السحابي Cloud call center:

يقصد به مركز الاتصال الذي يتم استضافة أنظمة استقبال وإرسال ومعالجة المكالمات الخاصة به على خوادم على شبكة الأنترنت.

ثانياً: مقدمة

يتم استخدام مركز الاتصال من قبل العديد من الشركات والهيئات والمؤسسات التي تستخدم التليفون لتسويق وبيع المنتجات أو الخدمات وتقديمها أو تحسين تجربة المستخدمين مثل ادارات المبيعات، وشركات التسويق عبر التليفون، ومكاتب الدعم الفني والصيانة، شركات الشحن والتسليم، المطاعم، خدمات استطلاع الرأي، والجمعيات الخيرية، وأي مؤسسة كبيرة.

يحتوي كل مركز اتصال على جهاز سنترال داخلي PBX سواء كان (IP-PBX/TDM-PBX) ويقوم بإدارة وظائف التحكم في المكالمات التليفونية وتحويل المكالمات آلياً ACD.

كما يمكن ان يتم استخدام مركز اتصال افتراضي وفيه يتم توزيع موظفي مركز الاتصال جغرافياً في أماكن مختلفة (داخل المكاتب او المنازل) ويمكنهم الرد على المكالمات باستخدام تقنية مركز الاتصال السحابي Cloud.

وفي بعض الحالات، يستخدم مركز الاتصال تقنية Chatbot لتحديد استفسارات العملاء بدقة ومحاولة الرد عليها من خلال نظام Software ذكي او يستخدم مركز الاتصال نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) للرد على المكالمات ومشاركة تعليمات مع المستخدمين ليتبعوها من خلال الضغط على لوحة مفاتيح التليفون DTMF ومن ثم يتم توجيه المستخدمين إلى أحد وكلاء مركز الاتصال عبر نظام توزيع المكالمات الألي ACD.

تتضمن أنظمة مراكز الاتصال ما يلي:

(Inbound Call Center) المكالمات الواردة (١)

حيث يتعامل وكيل مركز الاتصال مع المكالمات الواردة من المستخدمين فيما يتعلق بإدارة الحسابات، أو حجز مواعيد، أو الدعم الفني، أو الشكاوى، أو الاستعلامات حول المنتجات أو الخدمات وشرائها من الشركة.

(Outbound Call Center) المكالمات الصادرة (٢)

حيث يقوم وكيل مركز الاتصال بالاتصال بالوصول للمستخدمين بغرض التسويق عبر التليفون أو جمع التبرعات أو الاستطلاعات أو تحصيل الديون أو تحديد المواعيد.

(Blended Call Center) المكالمات المختلطة (٣)

حيث يقوم وكيل مركز الاتصال باستلام المكالمات الواردة وإجراء المكالمات الصادرة من مركز الاتصال.

١-٢ أنواع مراكز الاتصال

كما يمكن تصنيف مركز الاتصال من حيث مكانه كما يلي:

١-١-٢ مركز الاتصال (داخل الجهة / الشركة):

حيث تمتلك وتدير الجهة / الشركة مركز الاتصال الخاص بها وجهاز السنترال الداخلي وتوظف وكلاءها وتتكفل بتوفير البيئة والتكنولوجيا المناسبة لمركز الاتصال ويتعامل مركز الاتصال مع مكالمات واردة و/ أو صادرة عن الجهة/الشركة.

٢-١-٢ مركز الاتصال الخارجي (خدمات تعهيد مراكز الاتصال) :

حيث تعهد الجهة / الشركة الى طرف اخر متخصص (يمتلك مركز اتصال) لتقديم خدمات التواصل مع المستخدمين بالنيابة عنها وذلك لخفض النفقات وتكاليف التشغيل واعباء الاستثمار في تحديث تكنولوجيا مراكز الاتصال وأجهزة السنترالات الداخلية بالإضافة الى إزالة اعباء التوظيف وتدريب وكلاء وموظفين مركز الاتصال.

ثالثاً: الوضع الحالي لمراكز الاتصال

١-٣ الإجراءات المتبعة الحالية

- يتم حالياً إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل الجمهورية دون الحصول على تراخيص من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، كما ان تقديم خدمات مراكز الاتصال أو خدمات تعهيد مراكز الاتصال لا يتطلب حالياً الحصول على ترخيص من الجهاز .
- يجوز للشركة الراغبة في تقديم خدمات مراكز الاتصال انشاء مركز الاتصال الخاص بها أو التوجه الى أحد مقدمي خدمات تعهيد مراكز الاتصال والتعاقد معها لتقديم خدمات مركز الاتصال للمستخدمين ويكون مشغل مركز الاتصال في هذه الحالة هو المسؤول عن توفير الحلول الفنية والتقنيات ووسائل الربط المطلوبة.
- يقوم مقدمي خدمات مراكز الاتصال غير المصرية بالتوجه الى هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات (ITIDA) حيث تقدم الهيئة مجموعة من الخدمات لدعم وتأهيل الشركات التي تتطلع إلى التوسع في مصر، بدءاً من الدعم المالي وتدريب وتأهيل الكوادر البشرية على مشكلات اللغة ونقص المعرفة بالمنتجات والحصول على الشهادات المطلوبة.
- لا يجوز حالياً لمقدمي خدمات مراكز الاتصال الحصول على وسائل الربط المطلوبة لاستقبال وإرسال المكالمات الا من خلال أحد الشركات المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات الصوتية.

٢-٣ الحلول الفنية الحالية

١-٢-٣ طريقة اتصال مركز الاتصال بمستخدمين داخل جمهورية مصر العربية:

- يقوم مقدم خدمات مركز الاتصال بالتعاقد مع مقدم خدمات التليفون الثابت للحصول على خدمة التليفون الثابت شاملة أرقام التليفون ودوائر الربط (Primary Rate Interface (PRI للوصول الى الشبكة التليفونية الثابتة.
- يقوم مقدم خدمات التليفون الثابت بتجميع المكالمات الواردة على الرقم الخاص بمركز الاتصال ونقلها عبر دوائر الربط PRI الى مركز الاتصال كما يمكن لمركز الاتصال إجراء المكالمات المحلية.

٢-٢-٣ طريقة اتصال مركز الاتصال بمستخدمين خارج جمهورية مصر العربية:

- يقوم مقدم خدمات الاتصال حالياً بإتمام التواصل مع المستخدمين خارج جمهورية مصر العربية بأحد الطرق التالية:
- التعاقد مع أحد الشركات المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات الدولية للغير لاستئجار دائرة ربط دولية International Circuit Connection – Point to point بين مركز الاتصال ونقطة تجميع خارج جمهورية مصر العربية وهو ما يعتبر حل مكلف لارتفاع سعر دائرة الربط الدولية وإجراءات الحصول على الدائرة.
- التعاقد مع أحد مقدمي خدمات التليفون الثابت لإجراء واستقبال المكالمات الدولية عبر البوابات الدولية المرخص بها International Gateway والذي يعتبر حل مكلف لمثل هذا النوع من النشاط لارتفاع سعر الدقيقة الدولية Per Minute .

رابعاً: الإطار التنظيمي

في ظل الدور الذي يقوم به الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لتوفير البيئة المناسبة لجذب المستثمرين في مجال تعهيد مراكز الاتصال وذلك من خلال تذليل العقبات التي تواجههم، فقد قام الجهاز بإعداد الإطار التنظيمي المائل لتوفير البدائل التكنولوجية اللازمة لنمو هذا النشاط داخل مصر استغلالاً لموقع مصر الجغرافي والكوادر البشرية المؤهلة والبنية التحتية المتوفرة خاصة في المناطق التكنولوجية المختلفة المنتشرة على مستوى الجمهورية.

كما يهدف الإطار الى وضع القواعد والمعايير العالمية المنظمة لإجراءات تشغيل وتأمين وتقديم خدمات مراكز الاتصال وذلك كله من اجل تحقيق نمو متضاعف من صناعة تعهيد مراكز الاتصال ولزيادة اعداد الكوادر البشرية العاملة في هذا المجال.

٤-١ النموذج التشغيلي

يمكن لمقدم خدمات مراكز الاتصال استخدام وسائل الربط التالية:

أ- للربط محلياً بين مركز الاتصال والمستخدمين داخل جمهورية مصر العربية:

- التعاقد مع أحد مقدمي خدمات التليفون الثابت لإجراء واستقبال المكالمات المحلية وذلك باستخدام دوائر ربط PRI مؤجرة من مقدم خدمات التليفون الثابت للربط مع الشبكة التليفونية الثابتة او باستخدام خطوط من احدى مقدمي خدمات التليفون المحمول وذلك باستخدام أنواع التقييم المختلفة على سبيل المثال لا الحصر أرقام الاتصال المجاني والأرقام ذات التعريف المميزة.

ب- للربط دولياً بين مركز الاتصال والمستخدمين خارج جمهورية مصر العربية:

١. التعاقد مع أحد الشركات المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات الدولية للغير لاستئجار دائرة ربط دولية International Circuit Connection – Point to point بين مركز الاتصال ونقطة تجميع خارج جمهورية مصر العربية.
٢. التعاقد مع أحد مقدمي خدمات التليفون الثابت لإجراء واستقبال المكالمات الدولية عبر البوابات الدولية المرخص بها International Gateway وذلك باستخدام أنواع التقييم المختلفة على سبيل المثال لا الحصر أرقام الاتصال المجاني والأرقام ذات التعريف المميزة.
٣. استخدام وصلات الانترنت لنقل المكالمات الصوتية والمرئية من داخل الى خارج جمهورية مصر العربية او من خارج الى داخل جمهورية مصر العربية باستخدام تكنولوجيا الـ VoIP عبر بروتوكولات مختلفة مثل SIP, Real Time Protocol (RTP), WebRTC.

٤-٢ النموذج التنظيمي

• بالنسبة لمشغلي مراكز الاتصال الخاصة **Private**:

- يلتزم مشغلي مراكز الاتصال الخاصة Private بالتسجيل بقاعدة بيانات الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات وفقاً لإجراءات التسجيل الموضحة في سادساً من هذا الإطار.
- يحق لمشغلي مراكز الاتصال الخاصة Private الربط مع الشبكة التليفونية الثابتة عن طريق خطوط/دوائر يتم تأجيرها من مقدم خدمات التليفون الثابت.
- لا يجوز لمشغلي مراكز الاتصال الخاصة Private نقل المكالمات الا من خلال أحد مقدمي خدمات التليفون الثابت، وفي جميع الأحوال، لا يجوز لمشغلي مراكز الاتصال الخاصة Private نقل المكالمات باستخدام تكنولوجيا VoIP من خلال وصلات الانترنت بأي شكل من الأشكال.
- لا يجوز لمشغلي مراكز الاتصال الخاصة Private استخدام مركز اتصال سحابي Cloud لخدمة مستخدميه.
- لا يجوز لمشغلي مراكز الاتصال الخاصة Private تقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بأي شكل من الأشكال الا بعد الحصول على ترخيص من الجهاز.
- يلتزم مشغلي مراكز الاتصال الخاصة Private بالقواعد التنظيمية التي يصدرها الجهاز في هذا الشأن.

• بالنسبة لمشغلي مراكز الاتصال العامة **Public** (مقدمي خدمات تعهيد مراكز الاتصال)

- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بالحصول على ترخيص من الجهاز لإنشاء وتشغيل وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية.
- يحق لمقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال نقل المكالمات باستخدام وسائل الربط المحددة بالنموذج التشغيلي أعلاه، ولا يجوز له استخدام وسائل ربط أخرى الا بعد الحصول على موافقة الجهاز الكتابية المسبقة.
- يلتزم مقدمي خدمات مراكز الاتصال الحاليين بتوفيق أوضاعهم طبقاً لما هو موضح في سابعاً من هذا الإطار.
- يلتزم مقدمي خدمات مراكز الاتصال بجميع القرارات والقواعد التنظيمية التي يصدرها الجهاز في هذا الشأن.
- يلتزم مقدمي خدمات مراكز الاتصال باتخاذ كافة الإجراءات والخطوات المؤسسية والفنية اللازمة لحماية وسرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمستخدمين.
- يلتزم مقدمي خدمات مراكز الاتصال بأحكام قانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ والتشريعات والقوانين واللوائح والقرارات المصرية السارية أو التي تصدر مستقبلاً وعلى الأخص قانون حماية البيانات الشخصية رقم ١٥١ لسنة ٢٠٢٠ وقانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ وما يتبعهم من لوائح تنفيذية، ويسرى فيما لم يرد به نص بهذا الإطار التنظيمي أحكام قانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣.

- يلتزم مقدمي خدمات مراكز الاتصال بالحصول من الجهات الرسمية المختصة على جميع الموافقات القانونية والإدارية اللازمة والتي تختص هذه الجهات بإصدارها وفقاً لأحكام القانون، وذلك لمباشرة نشاطها طبقاً للقوانين واللوائح المعمول بها بما في ذلك الموافقات الصادرة من أجهزة الأمن القومي.
- مع مراعاة أحكام الباب السادس (المادة ٦٤) من قانون الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣، يلتزم مقدمي خدمات مراكز الاتصال بالألا يتم استخدام الأنظمة بأي صورة من الصور فيما من شأنه المساس بالأمن القومي.
- يشترط في الشركات المتقدمة للحصول على ترخيص تقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال توافر الشروط التالية:
 - أن تكون الشركة المتقدمة شركة مصرية منشأة طبقاً للقانون المصري على أن يكون نشاطها في مجال الاتصالات.
 - أن تمتلك الشركة المتقدمة أو بعض المساهمين في الشركة أو بعض الشركات التابعة للشركة المتقدمة خبرة مناسبة في مجال الاتصالات وخاصة مجال مراكز الاتصال.
 - أن تكون لدى الشركة المتقدمة القدرة المالية المناسبة لممارسة مثل هذا النشاط والوفاء بالالتزامات المالية المتعلقة بالترخيص.
- يقوم الراغب في الحصول على ترخيص تقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بتقديم طلب الى الجهاز على أن يتضمن الطلب ما يلي:
 - هيكل الشركة وبيانات عن المساهمين فيها.
 - سابقة الخبرة للشركة.
 - الموقف المالي للشركة.
 - دراسة جدوى لمدة خمس سنوات.
- يمثل مقدمي خدمات تعهيد مراكز الاتصال بمعايير الاداء القياسية العالمية المنظمة لقواعد وإجراءات تشغيل وتأمين وتقديم تلك الخدمات على سبيل المثال لا الحصر معايير COPC, ISO Security, ISO Business Continuity, PCI واي معايير او شهادات أخرى يراها الجهاز لازمة لمثل هذا النوع من النشاط.
- يلتزم مقدمي خدمات تعهيد مراكز الاتصال بمعايير التأمين التي يصدرها الجهاز وخاصة في المجالات الاتية: الحفاظ على سرية المعلومات Confidentiality، الحفاظ على سلامة المعلومات Integrity والحفاظ على توافر المعلومات Availability.
- يلتزم مقدمي خدمات تعهيد مراكز الاتصال بالامتثال لقواعد تصنيف البيانات التي يتعامل معها ومستوى التأمين المناسب لها وذلك وفقاً للأطر التنظيمية التي يصدرها الجهاز في هذا الشأن.
- يلتزم مقدمي خدمات تعهيد مراكز الاتصال بتوفير الوسائل الفنية واللوجستية والأنظمة التي تتيح للمرخص مراقبة التزامه بكافة شروط الإطار التنظيمي.

خامساً: اهم ملامح الترخيص

١-٥ مدة الترخيص:

خمس سنوات من تاريخ التوقيع على الترخيص قابلة للتجديد لمدد اخرى كل منها خمس سنوات.

٢-٥ اهم الالتزامات المالية:

أ- مقابل الترخيص: يدفع مرة واحدة عند التوقيع على الترخيص.

ب- رسوم سنوية: تدفع سنوياً.

ت- مقابل أعباء الترخيص: مبلغ يدفع سنوياً

ث- التأمين: خطاب ضمان أو مبلغ نقدي لتأمين التزام المرخص له ببنود الترخيص.

٣-٥ اهم شروط والالتزامات وحقوق الترخيص:

أولاً: الخدمات محل الترخيص:

- يحق لمقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال انشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال للغير داخل جمهورية مصر العربية وذلك بتوفير المقاعد المخصصة والوكلاء المدربين وذلك كله مع التزام مقدم الخدمة بإخطار الجهاز بمراكز الاتصال التابعة له وأي تحديثات تطرأ عليها
- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال عند قيامه بإنشاء مراكز الاتصال بكافة المعايير والمواصفات الإنشائية والفنية المتعارف عليها دولياً كما يلتزم أيضاً بكافة المعايير والمواصفات الفنية المرتبطة بهذا الإنشاء والتي يحددها الجهاز.
- يحق لمقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال الربط مع الشبكة التليفونية الثابتة من خلال أحد مقدمي خدمات التليفون الثابت وذلك لإرسال واستقبال المكالمات الخاصة بعملائه.
- يحق لمقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال الربط دولياً من خلال أحد الوسائل التالية:
 - التعاقد مع أحد الشركات المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات الدولية للغير لاستئجار دائرة ربط دولية International Circuit Connection – Point to point بين مركز الاتصال ونقطة تجميع خارج جمهورية مصر العربية.

- التعاقد مع أحد مقدمي خدمات التليفون الثابت لإجراء واستقبال المكالمات الدولية عبر البوابات الدولية المرخص بها International Gateway وذلك باستخدام أنواع الترميز المختلفة على سبيل المثال لا الحصر أرقام الاتصال المجاني والأرقام ذات التعريف المميزة.
- استخدام وصلات الانترنت لنقل المكالمات الصوتية والمرئية من داخل الى خارج او من خارج الى داخل جمهورية مصر العربية باستخدام تكنولوجيا الـ VoIP وفقاً للضوابط والمحددات الواردة بالإطار المائل وما قد يصدره الجهاز في هذا الشأن.
- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بعدم استخدام وسائل ربط أخرى غير المحددة بعاليه الا بعد الحصول على موافقة الجهاز الكتابية المسبقة.
- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بتقديم قائمة للجهاز تشمل جميع عناوين الأرقام المميزة IPS المراد تخصيصها للمقاعد والتي سيتم استخدامها لإجراء مكالمات صوتية باستخدام تكنولوجيا الـ VoIP على دوائر نقل البيانات/الانترنت وذلك للحصول على موافقة الجهاز الكتابية المسبقة قبل تفعيلها.
- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بعدم ربط حركة الاتصالات الخاصة بالمكالمات الدولية الواردة أو الصادرة منه مع أي شبكات تليفونية داخل جمهورية مصر العربية.
- يحق لمقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال استخدام مركز اتصال سحابي Cloud لخدمة العملاء وذلك بشرط الحصول على موافقة الجهاز الكتابية المسبقة ووفقاً للقواعد والضوابط التي يصدرها الجهاز في هذا الشأن.

ثانياً: العلاقة مع العملاء:

- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بإبرام عقود مع العملاء طبقاً لنموذج موحد يتم إقراره كتابياً واعتماده من المرخص قبل إبرامه، على أن يتضمن هذا النموذج طبيعة الخدمة وشروط تقديمها ومستوى أدائها.
- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بتعويض العملاء المتعاقدين معه من انقطاع أو سوء الخدمة وذلك وفقاً لما يقرره المرخص ودون الإخلال بالظروف الطارئة والقوة القاهرة والمعايير المنصوص عليها بهذا الترخيص.
- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بالاحتفاظ بقاعدة البيانات الخاصة بكافة المعلومات والبيانات الخاصة بتعاملاته مع العملاء المتعاقدين معه والاحتفاظ بسجل المكالمات مع المستخدمين لمدة سنة ميلادية وأن يضعها تحت تصرف المرخص أو من يفوضه في ذلك وأن يسمح لهم بالاطلاع عليها وأخذ أي بيانات يرونها ضرورية ولازمة.

ثالثاً: المحافظة على السرية:

- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال والعاملون لديه سواء أكانوا رؤساء أو مرؤوسين بالمحافظة على سرية ما يحصلون عليه من معلومات ومستندات أيًا كانت طبيعتها وبعدم إفشائها للغير.

- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بعدم إفشاء أي معلومات عن بيانات المستخدمين والعملاء المتعاقدين معه التي تكون قد قدمت له أو أمكنه الحصول عليها.

رابعاً: الترقيم:

- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال له بخطة الترقيم القومية التي يصدرها المرخص وإى تعديلات عليها.

خامساً: ملكية الشبكة:

- يمتلك مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال الشبكة التي ينشئها بغرض تقديم الخدمات محل الترخيص بما تشملها من الأجهزة والأنظمة الخاصة بمراكز الاتصال ، كما يحق لمقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال له استئجار أجزاء من شبكته من مرخص له اخر ويلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال أن تكون تلك الشبكة والأجهزة والأنظمة داخل جمهورية مصر العربية إلا في الحالات التي يوافق عليها المرخص مسبقاً.

- يحظر على مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بيع شبكته / نظامه أو التصرف فيها بأي وجه أو في أي من مكوناتها إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الجهاز بذلك وبشرط ألا يترتب على هذا البيع أو التصرف الإخلال بالالتزامات الواردة بهذا الترخيص.

سادساً: أجهزة الاتصالات المستخدمة:

- الالتزام بأن تكون أجهزة الاتصالات المستخدمة بمراكز الاتصال حاصلة على شهادة اعتماد النوع من الجهاز.

سابعاً: أمن المعلومات:

- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بعمل تقرير سنوي فني تقييمي للأمن السيبراني ويتكون من اختبارات الاختراقات والاختبارات الخاصة بنقاط الضعف المتعارف عليها بما يلي (Penetration and Vulnerability Tests) وتكون هذه الاختبارات من شركات ذات سمعة وخبرة سابقة في هذا المجال.

- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بعمل تقرير فني تقييمي للأمن السيبراني في حاله حدوث تغيرات كبيره وهامه في التطبيقات او الأجهزة الخاصة بالخدمة أو حين يطلب منه ذلك بشكل عاجل وخاص ويتكون من اختبارات الاختراقات والاختبارات الخاصة بنقاط الضعف المتعارف عليها بما يلي (Penetration and Vulnerability Tests) وتكون هذه الاختبارات من شركات ذات سمعة وخبرة سابقة في هذا المجال.

- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بتنفيذ كافة التعليمات والتوجيهات التي تصدر من أجهزة الأمن القومي بخصوص الخدمة محل الترخيص وتوفير المتطلبات الفنية اللازمة لتحقيقها على نفقته الخاصة.

- يلتزم مقدم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بتقديم تقرير سنوي عن المخاطر السيبرانية والمرونة لاستمرارية العمل CRR.

سادساً: اهم ملامح التسجيل

يلتزم مشغلي مراكز الاتصال الخاصة Private داخل جمهورية مصر العربية بالتسجيل لدى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات طبقاً للإجراءات والمحددات التالية:

- تتم عملية التسجيل عبر الموقع الإلكتروني للجهاز عبر شبكة الانترنت أو من خلال التقدم للجهاز بطلب كتابي.
- يتم استيفاء البيانات الخاصة بكيان الشركة (اسم الشركة، السجل التجاري، العنوان، التليفون، الفاكس، نقاط الاتصال، البريد الإلكتروني، إلخ...).
- يتم استيفاء البيانات الخاصة بطبيعة النشاط ووسائل الربط المستخدمة.
- لا تعتبر عملية التسجيل مكتملة إلا بعد الحصول على الموافقة المسبقة من الجهاز.
- رسوم التسجيل: يقوم الجهاز بتحديد القيمة المالية لرسوم التسجيل.
- مدة التسجيل: خمسة سنوات تبدأ اعتباراً من إتمام عملية التسجيل، وتكون هذه المدة قابلة للتجديد بشرط الالتزام بشروط وأحكام التسجيل.

سابعاً: توفيق الاوضاع

• تكون مدة توفيق الأوضاع لمراكز الاتصال العاملة حالياً تسعة أشهر من تاريخ صدور الإطار التنظيمي وذلك وفقاً للإجراءات التالية:

أ. نشر الإطار التنظيمي وتقديم الشركات للجهاز للحصول على ترخيص:

1. يقوم الجهاز بنشر الإطار التنظيمي والذي يتضمن إجراءات توفيق الأوضاع وذلك فور إقراره.
2. يلتزم مشغلي مراكز الاتصال الخاص والعاملين في هذا المجال خلال ثلاثة أشهر من تاريخ إصدار الإطار التنظيمي بالتقدم للجهاز للتسجيل طبقاً لما هو موضح في سادساً من هذا الإطار.
3. يلتزم مقدمي خدمات تعهيد مراكز الاتصال والعاملين في هذا المجال خلال ثلاثة أشهر من تاريخ إصدار الإطار التنظيمي بالتقدم للجهاز بطلب للحصول على الترخيص وذلك مع تقديم المستندات الآتية:
 - هيكل الشركة وموقفها المالي وقائمة المساهمين.
 - سابقة أعمال الشركة والدول التي تقدم فيها خدماتها.
 - قائمة بكافة عملاء الشركة مقسمة إلى (أشخاص اعتبارية، مقدمو محتوى، جهات حكومية)
 - كافة البيانات الفنية عن البنية الأساسية المستخدمة لتقديم الخدمات والتي تشمل:

- عدد مراكز الاتصال التابعة له ومواقعها.
- البيانات الخاصة بالبنية الأساسية من حيث أساليب أنواع الربط وأعداد وأنواع السعات المحلية والدولية.
- الشهادات والاعتمادات الفنية للشركة من الجهات المختلفة مع تحديد تلك الجهات وتاريخ الحصول على تلك الشهادات أو الاعتمادات ومدة صلاحيتها.
- أنواع الأجهزة المستخدمة وقائمة الموردين
- أي بيانات فنية يطلبها الجهاز في عملية تقييم وضع الشركة لمنح الترخيص.

ب. دراسة الجهاز للطلبات ومنح التراخيص:

٤. يقوم الجهاز بدراسة الطلبات المقدمة من الشركات من الناحية التنظيمية والفنية والمالية خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ تقديم الطلب للجهاز بشرط استيفاء كافة البيانات المحددة لدراسة الطلبات، وفقاً للتالي:
 - في حالة قبول طلب الشركة، تقوم الشركة بسداد جميع الالتزامات المالية ومن ثم إصدار التراخيص أو التسجيل للشركات المتقدمة.
 - في حالة عدم قبول طلب الشركة، يتم إخطار الشركة بحيثيات الرفض وللشركة إعادة تقديم طلبها خلال شهر بحد أقصى من تاريخ إخطار الرفض على أن يقوم الجهاز بالرد على طلب الشركة المعاد تقديمه خلال شهر من تاريخ تقديمه.
٥. يقوم الجهاز خلال ستة أشهر من تاريخ منح الترخيص للشركة بفحص وتقييم التزام الشركة المرخص لها بتنفيذ كافة الالتزامات التي يتم إقرارها في الترخيص، وفي حالة الإخلال بأي من تلك الالتزامات، يتم إنهاء الترخيص مع اتخاذ كافة الإجراءات القانونية والتنظيمية في هذا الشأن.

- في حال القيام بتشغيل مراكز الاتصال أو تقديم خدمات مراكز الاتصال بالمخالفة لهذا الإطار بعد مرور تسعة أشهر من تاريخ صدور الإطار التنظيمي، يتعرض من يقوم بهذا العمل للمسئولية القانونية الكاملة وفقاً لقانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣.