

TDRA

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL
GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY



دليل الخدمات الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية

نسخة رقم: 6.0

تاريخ الإصدار
نوفمبر 2025

جدول المحتويات

| | |
|---------|---|
| 5..... | المقدمة |
| 5..... | الهدف من الدليل |
| 5..... | التوجهات الاستراتيجية للهيئة |
| 6..... | التوجهات الاستراتيجية في تقديم الخدمات |
| 7..... | تصنيفات المتعاملين |
| 8..... | قنوات التواصل مع المتعاملين |
| 9..... | الخدمات الرئيسية |
| 10..... | الخدمة الرئيسية: خدمة المتعاملين |
| 10..... | تقديم مقترح |
| 11..... | فض النزاعات مع مزودي خدمات الاتصالات |
| 12..... | طلب استفسار |
| 13..... | تقديم شكوى |
| 14..... | الخدمة الرئيسية: تصاريح الخدمات اللاسلكية |
| 14..... | إصدار التصاريح اللاسلكية |
| 15..... | تجديد التصاريح اللاسلكية |
| 16..... | تعديل التصاريح اللاسلكية |
| 17..... | إلغاء التصاريح اللاسلكية |
| 19..... | الخدمة الرئيسية: اعتماد أنشطة الإنترنت |
| 19..... | طلب عدم ممانعة مزاوله نشاط إلكتروني |
| 20..... | الخدمة الرئيسية: خدمات تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك |
| 20..... | تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك |
| 21..... | تجديد تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك |
| 22..... | طلب تعديل بيانات منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك |
| 23..... | طلب إلغاء تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك |
| 24..... | الخدمة الرئيسية: خدمات إنترنت الأشياء |
| 24..... | تسجيل خدمات إنترنت الأشياء |
| 25..... | الخدمة الرئيسية: خدمات موردي أجهزة الاتصالات |
| 25..... | إصدار تصريح الإفراج الجمركي لأجهزة الاتصالات |
| 26..... | تسجيل موردي أجهزة الاتصالات |
| 27..... | تجديد تسجيل موردي أجهزة الاتصالات |
| 28..... | تعديل بيانات موردي أجهزة الاتصالات |
| 30..... | إلغاء تسجيل موردي أجهزة الاتصالات |
| 31..... | تسجيل واعتماد أجهزة الاتصالات |
| 33..... | تجديد اعتماد أجهزة الاتصالات |
| 34..... | تعديل اعتماد أجهزة الاتصالات |
| 36..... | الخدمة الرئيسية: خدمات المسجلين المعتمدين للنطاقات |
| 36..... | ترخيص المسجلين المعتمدين للنطاقات |
| 37..... | تجديد ترخيص المسجلين المعتمدين للنطاقات |

- 38.....إضافة رصيد لحساب المسجل المعتمد للنطاقات.
- 39.....الدعم الفني للمسجلين المعتمدين للنطاقات.
- 40.....الخدمة الرئيسية: خدمات الثقة.
- 40.....إصدار ترخيص مزودي خدمات الثقة.
- 41.....تجديد ترخيص مزودي خدمات الثقة.
- 43.....إلغاء خدمة في ترخيص لمزودي خدمات الثقة.
- 44.....تعديل بيانات ترخيص لمزودي خدمات الثقة.
- 46.....التظلم على قرار الهيئة لخدمات الثقة.
- 47.....طلب إضافة خدمة جديدة في ترخيص ساري.
- 49.....الخدمة الرئيسية: خدمات توصية لتخصيص الأراضي العامة.
- 49.....طلب توصية تخصيص الأراضي.
- 50.....الخدمة الرئيسية: موارد الأرقام.
- 50.....تخصيص موارد أرقام.
- 51.....سحب / وقف تخصيص موارد أرقام.
- 52.....الخدمة الرئيسية: حل النزاعات.
- 52.....طلب معالجة النزاعات المخلة بالمنافسة بين المرخص لهم.
- 53.....طلب حل نزاعات الربط البيني بين المرخص لهم.
- 54.....الخدمة الرئيسية: ترخيص خدمات الاتصالات.
- 54.....إصدار رخص تقديم خدمات الاتصالات.
- 56.....الخدمة الرئيسية: ضبط أسعار الخدمات المقدمة.
- 56.....طلب ضبط أسعار الخدمات المقدمة.
- 57.....الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات.
- 57.....الدعم الفني للشبكة الاتحادية.
- 58.....طلب الربط على الهوية الرقمية.
- 59.....تفعيل خدمة حكومية على الشبكة الاتحادية.
- 60.....محاضرات توعوية في أمن المعلومات.
- 61.....الرباط الحكومي للخدمات.
- 62.....خدمة الاستشارات التقنية للجهات الحكومية.
- 63.....التعافي من الكوارث (DRaaS).
- 64.....توفير البنية التحتية السحابية (IaaS).
- 65.....النسخ الاحتياطي للبيانات (BaaS).
- 66.....الربط الشبكي المخصص.
- 67.....الربط الشبكي الافتراضي.
- 68.....البريد الإلكتروني المشترك (EaaS).
- 70.....الاستبيان الذكي.
- 71.....بوابة الاتصال بالإنترنت عالي الأداء.
- 72.....طلب توفير أدوات المشاركة الرقمية.
- 73.....الخدمة الرئيسية: المراقبة والاستجابة.
- 73.....توفير نظام إدارة الحوادث الأمنية (SIEM).

- 74..... الإبلاغ عن حادثة سببرانية
- 75..... حماية النقاط الطرفية
- 76..... التحقيق الجنائي الرقمي
- 77..... اختبار التصيد الإلكتروني
- 78..... الخدمة الرئيسية: جودة أمن المعلومات
- 78..... تجارب الاختراق الأمنية
- 79..... كشف الثغرات الأمنية
- 80..... الخدمة الرئيسية: إدارة النفاذ إلى الإنترنت
- 80..... الاستثناء من نظام الحجب
- 81..... دعم منصات التواصل الاجتماعي للجهات الحكومية
- 82..... اختبار تجربة المتعامل
- 83..... طلب الحجب أو رفع الحجب عن المواقع الإلكترونية
- 85..... المصطلحات والتعريفات

المقدمة

تأسست الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة وفقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2003 (قانون الاتصالات)، في شأن تنظيم قطاع الاتصالات في الدولة. ومنذ تأسيسها، تخطت الهيئة التوقعات من خلال إنجاز الأهداف المرسومة لها في وقت قياسي.

يتمحور دور الهيئة في مجالين رئيسيين هما: تنظيم قطاع الاتصالات، وتمكين الجهات الحكومية في مجال التحول الرقمي.

أولاً، تنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات

تستمد الهيئة هذا الدور المحوري من قانون قطاع الاتصالات ولائحته التنفيذية. وتتلخص أهداف الهيئة في هذا السياق بضمان تأمين خدمات الاتصالات في جميع أنحاء الدولة، وإنجاز تحسين الخدمات بما يتعلق بالتنوع والتوسع، وضمان نوعية الخدمات بما يتطابق مع شروط الرخصة من قبل المرخصين، وتشجيع خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في الدولة، والترويج لقطاع الاتصالات، وتطويره بالدولة من خلال التدريب والتنمية وتأسيس مؤسسات تدريبية ذات صلة بالقطاع، بالإضافة إلى إيجاد الحلول للخلافات التي قد تطرأ بين المزودين المرخصين، وتأسيس وتطبيق إطار للسياسات والتنظيمات، والترويج للتكنولوجيا الحديثة، والمساهمة في تطوير الموارد البشرية في الدولة، وتشجيع البحوث والتطوير، بما يضمن لدولة الإمارات العربية المتحدة دوراً إقليمياً متقدماً في مجال الريادة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ثانياً، تمكين الجهات الحكومية في مجال التحول الرقمي

قضى القانون رقم 3 لسنة 2011 بإحالة مهمة الحكومة الإلكترونية الاتحادية إلى الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية. وفي مايو 2013 أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله مبادرة الحكومة الرقمية، وتم تشكيل اللجنة العليا التي أحالت مهمة تنفيذ المبادرة إلى الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية بتمويل من صندوق الاتصالات ونظم المعلومات.

منذ ذلك الوقت تعزز الدور التمكيني للهيئة حيث باتت مسؤولة عن مجمل البنى التحتية الرقمية في الدولة، وتجسد ذلك من خلال الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FedNet) وربطها بالشبكات المحلية في كل من إمارة أبوظبي وإمارة دبي. كما تجلّى ذلك في مشاريع أخرى كإدارة البوابة الرسمية لحكومة الدولة، وإنشاء وتطوير الرابط الحكومي للخدمات (GSB)، والهوية الرقمية ومشروع رصد وقياس إمكانات الحكومة الرقمية وغيرها.

عُهدت إلى الهيئة العديد من المسؤوليات المرتبطة بقطاع الاتصالات ونظم المعلومات داخل وخارج دولة الإمارات. كما أن الهيئة مسؤولة عن تمثيل الدولة في العديد من المحافل الدولية، حيث تم انتخابها لمقعد في مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات التابع لمنظمة الأمم المتحدة للأعوام 2006-2010، وهي عضو في الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات (آرنت) والمجموعة العربية لإدارة الطيف الترددي والمكتب الفني في مجلس التعاون لدول الخليج العربية.

الهدف من الدليل

تلتزم الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية بالعمل بشكل مستمر على تعزيز تجربة المتعاملين من خلال الاستماع إلى آرائهم واقتراحاتهم في سبيل تطوير وتحسين جودة الخدمات وكفاءتها ونوعيتها، حيث تتيح لكافة مختلف فئات المتعاملين التواصل الدائم معها عن طريق قنوات التواصل المخصصة لذلك.

أصدرت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية دليلاً لخدماتها مصمماً وفقاً لمتطلبات مستويات الريادة في برنامج نظام النجوم العالم لتصنيف الخدمات، بحيث يشمل المعلومات التي يحتاجها المتعامل عند الرغبة في الحصول على أي من خدماتها. ويصف هذا الدليل مجموعة الخدمات التي تقدمها الهيئة ويشرح المتطلبات والخطوات اللازمة للحصول عليها.

ويمثل هذا الدليل تجسداً لاستراتيجية الخدمات الخاصة بالهيئة والتي تنبثق من سعيها الدائم لضمان ثقة متعاملينا وتعزيز شراكتها مع القطاعين العام والخاص في بيئة يسودها الابتكار والريادة في إطلاق وتنفيذ المشاريع. وقد تم تطوير هذا الدليل لضمان تقديم مستوى متطور من الخدمات وليكون مرجعاً شاملاً حولها.

التوجهات الاستراتيجية للهيئة

♦ رؤيتنا:

الإمارات دولة رائدة عالمياً في تقنية المعلومات والاتصالات.

♦ الرسالة:

نسعى لتكون هيئة رائدة في رعاية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في دولة الإمارات، ملتزمة بالمحافظة على المنافسة الإيجابية لحماية مصالح المشتركين، والارتقاء بالتحول الرقمي للجهات الاتحادية وخدماتها، من خلال الاعتماد على الكفاءات الوطنية لتطبيق أفضل المعايير والممارسات العالمية في الإشراف على القطاع وتشجيع الإبداع والاستثمار فيه.

♦ القيم:

- التعاون والتفاعل
- الالتزام
- إسعاد المتعاملين

- التمكين
- الريادة
- الاستدامة

◆ **الأهداف:**

- تطوير بيئة تنظيمية عادلة لقطاع الاتصالات والمعلومات في الدولة لتعزيز التنافسية والاستدامة الفعالة.
- الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات والمعلومات في الدولة وبما يضمن مواكبة التطور التكنولوجي لقطاع الاتصالات.
- تعزيز أسلوب الحياة الذكي في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية.
- ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي.
- الريادة في البنية التحتية الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

التوجهات الاستراتيجية في تقديم الخدمات

تتبع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية توجهات استراتيجية لتقديم الخدمات الرقمية بما يتواءم مع التوجهات الحكيمة لحكومة دولة الإمارات، حيث تم إطلاق مبادرة "وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل" بهدف توضيح المبادئ الرئيسية لتصميم وتقديم الخدمات الحكومية لحكومة دولة الإمارات. المبادئ الرئيسية لميثاق حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل والتي تركز عليها الهيئة في تقديم خدماتها للمجتمع هي كالتالي:

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>بيانات آمنة وتضمن الخصوصية</p> <p>مشاركة البيانات الحكومية بين الجهات بطريقة آمنة وصحية تضمن خصوصية المتعامل</p> <p>4</p> | <p>طلب المعلومة مرة واحدة</p> <p>خدمات حكومية مترابطة ومتكاملة تعتمد طلب بيانات المتعامل مرة واحدة فقط.</p> <p>3</p> | <p>الأولوية للخدمات الرقمية</p> <p>توفير خدمات حكومية رقمية استباقية 100% لتتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.</p> <p>2</p> | <p>الإنسان أولاً</p> <p>خدمات حكومية تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاته ومتطلباته وتفصيلاته ويتم تصميمها معه.</p> <p>1</p> |
| <p>خدمات ذات قيمة مميزة</p> <p>رسوم حكومية تراعي تخفيض التكلفة على المتعاملين ورفع الكفاءة في الجهات الحكومية.</p> <p>8</p> | <p>الإنصات لصوت المتعامل</p> <p>الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات ومقترحات المتعاملين بشكل مستمر، والشفافية في نتائج القياس.</p> <p>7</p> | <p>تجربة سلسة واستباقية</p> <p>توفير باقات من الخدمات الاستباقية المترابطة السلسة، تقدم للمتعامل قبل طلبها وفي الوقت المناسب بناءً على أحداث الحياة.</p> <p>6</p> | <p>قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة</p> <p>توفير الخدمات الحكومية من خلال قنوات متنوعة ومتكاملة ومناسقة تناسب رغبة المتعاملين، وعبر واجهة حكومية موحدة.</p> <p>5</p> |

تصنيفات المتعاملين

| المنظمات غير الحكومية | القطاع الحكومي | | | قطاع الأعمال | | الأفراد | |
|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------------------|-----------------|------------------|-------------|
| المنظمات الدولية المعتمدة لدى الدولة | جهات شبه حكومية | جهات حكومية محلية | جهات حكومية اتحادية | محلي | دولي | الفئة العمرية | الجنسية |
| | السفارات والبعثات الدبلوماسية | | | مزودي خدمات الاتصال | الشركات الدولية | أقل من 18 عام | مواطن |
| | | | | مزودي خدمات الثقة | | 18 من حتى 59 عام | جنسيات أخرى |
| | | | | مسجلين معتمدين للنطاقات الوطنية | | 60 عام فأكثر | |
| | | | | مرخصين منافذ بيع شرائح الهاتف | | | |
| | | | | مزودي أجهزة الاتصالات | | | |

قنوات التواصل مع المتعاملين

توفر الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية أكثر من قناة للتواصل مع متعاملينا، منها قنوات لإنجاز المعاملات والحصول على الخدمات الإجرائية، وأخرى للاستفسار وتقديم الشكاوى والملاحظات، وتشمل هذه القنوات قنوات ذاتية وقنوات غير ذاتية كالتالي:

الموقع الإلكتروني، التطبيق الذكي، الهاتف المجاني، مراكز إسعاد المتعاملين، قنوات التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني.

نسخة الصم 

| رقم الصفحة | الخدمة الرئيسية | # |
|------------|--|----|
| 10 | خدمة المتعاملين | 1 |
| 15 | تصاريح الخدمات اللاسلكية | 2 |
| 20 | اعتماد أنشطة الإنترنت | 3 |
| 22 | خدمات تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك | 4 |
| 27 | خدمات انترنت الأشياء | 5 |
| 29 | خدمات موردي أجهزة الاتصالات | 6 |
| 40 | خدمات المسجلين المعتمدين للنطاقات | 7 |
| 45 | خدمات الثقة | 8 |
| 55 | خدمات توصية لتخصيص الأراضي العامة | 9 |
| 57 | موارد الأرقام | 10 |
| 60 | حل النزاعات | 11 |
| 63 | ترخيص خدمات الاتصالات | 12 |
| 66 | ضبط أسعار الخدمات المقدمة | 13 |
| 68 | الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات | 14 |
| 85 | المراقبة والاستجابة | 15 |
| 91 | جودة أمن المعلومات | 16 |
| 94 | إدارة النفاذ إلى الإنترنت | 17 |

الخدمة الرئيسية: خدمة المتعاملين

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | تقديم مقترح |
| وصف الخدمة | توفر الهيئة للمتعاملين إمكانية تقديم مقترحات بخصوص خدماتها ومبادراتها وفعاليتها لتحسين وتطوير إجراءات العمل |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - معلوماتية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | نتيجة تقييم المقترح |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن إنجاز الخدمة | 7 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | الأفراد، قطاع الأعمال، القطاع الحكومي، المنظمات غير الحكومية |
| قنوات تقديم الخدمة | مركز الاتصال الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثائق الداعمة للمقترح "إن وجدت" |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة وإرفاق كافة الوثائق الداعمة "إن وجدت" - دراسة المقترح من قبل فريق مختص في الهيئة - استلام الرد على المقترح من قبل الهيئة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

لا يوجد

الخدمة الرئيسية: خدمة المتعاملين

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | فض النزاعات مع مزودي خدمات الاتصالات |
| وصف الخدمة | خدمة متوفرة لمستهلكي خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة بهدف مساعدتهم في فض أي نزاع قد ينشأ بينهم وبين مزودي خدمات الاتصالات المعتمدين لدى الهيئة حسب القوانين واللوائح المعمول بها في الدولة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | فض النزاع بين المتعامل ومزودي خدمات الاتصالات |
| شروط الحصول على الخدمة | في البداية، يتعين على المتعامل (مقدم الطلب) تقديم شكوى إلى مزود الخدمة، وفي حال عدم رضا المتعامل عن حل الشكوى، بإمكانه التقديم على هذه الخدمة |
| زمن الحصول على الخدمة | 5 أيام عمل للنزاعات العادية 10 أيام عمل للنزاعات المتوسطة 15 يوم عمل للنزاعات المعقدة |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | الأفراد، قطاع الأعمال، القطاع الحكومي، المنظمات غير الحكومية |
| قنوات تقديم الخدمة | مركز الاتصال الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثائق الداعمة للنزاع "إن وجدت" |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - متابعة طلب الخدمة - إرسال رد الهيئة بخصوص النزاع للمتعامل وحل النزاع |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | يرجى العلم أن هذه الخدمة خاصة بالشكاوى على مزودي خدمات الاتصالات وليس على الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية، حيث تتوفر خدمة أخرى خاصة بالشكاوى على الهيئة |

الخدمة الرئيسية: خدمة المتعاملين

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | طلب استفسار |
| وصف الخدمة | توفر الهيئة للمتعاملين إمكانية الاستفسار عن خدماتها، مبادراتها وفعاليتها، أو الاستعلام عن حالة الطلب للخدمات المقدمة مسبقاً، أو أية استفسارات أخرى لدى المتعاملين |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - معلوماتية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | الرد على استفسار المتعامل |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن الحصول على الخدمة | - فوري باستخدام خاصية الذكاء الاصطناعي - يوم عمل واحد بحسب الطلب المقدم |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | الأفراد، قطاع الأعمال، القطاع الحكومي، المنظمات غير الحكومية |
| قنوات تقديم الخدمة | مركز الاتصال الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثائق الداعمة للاستفسار "إن وجدت" |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة وإرفاق الوثائق الداعمة "إن وجدت" - استلام الرد على الاستفسار من قبل الهيئة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمة المتعاملين

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | تقديم شكوى |
| وصف الخدمة | توفر الهيئة للمتعاملين إمكانية تقديم شكوى بخصوص أي من خدماتها. وتعرّف الشكوى بأنها بيان مكتوب يقدم للهيئة من أحد الأطراف الخارجية المتعاملة معها ويعبر فيه عن عدم رضاه عن الإجراءات أو المعاملات التي يتقدم بها للحصول على الخدمة أو عن أسلوب تقديمها |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | حل الشكوى |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن الحصول على الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | الأفراد، قطاع الأعمال، القطاع الحكومي، المنظمات غير الحكومية |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني مركز الاتصال |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثائق الداعمة للشكوى "إن وجدت" |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة وإرفاق الوثائق الداعمة "إن وجدت" - دراسة الشكوى من قبل فريق مختص في الهيئة - استلام حل الشكوى وتقييم مدى رضا المتعامل عن الحل |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: تصاريح الخدمات اللاسلكية

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | إصدار التصاريح اللاسلكية |
| وصف الخدمة | يتم من خلال الخدمة الحصول على تصاريح استخدام الأجهزة اللاسلكية للجهات الحكومية وأصحاب الشركات والأفراد |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | تصريح جديد لاستخدام الأجهزة اللاسلكية |
| شروط الحصول على الخدمة | يجب توفر جهاز لاسلكي معتمد من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية (لكافة الفئات) |
| زمن إنجاز الخدمة | 9 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "تسجيل واعتماد أجهزة الاتصالات" |
| محدودية الخدمة | تقوم الهيئة بإلغاء طلب التصريح بعد 30 يوم من تاريخ إصدار الفاتورة إذا لم يتم تسديد الفاتورة |
| الجمهور المستهدف | الأفراد، قطاع الأعمال، القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | - وثيقة إثبات ملاحه بحرية أو جوية (للاستخدامات البحرية والجوية) - تصريح ممارس هاوة اللاسلكي (للهاوة) |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة وتقديم نموذج طلب تصريح أو ترخيص استخدام جهاز لاسلكي - دفع الرسوم المستحقة حسب الفاتورة الصادرة خلال المدة المحددة وفق اللائحة التنظيمية لرسم الطيف الترددي - إصدار الهيئة تصريح أو ترخيص استخدام الجهاز اللاسلكي وتسليمه لمقدم الطلب إلكترونياً |
| رسوم الحصول على الخدمة | حسب اللائحة التنظيمية لرسم الطيف الترددي "متوفرة على الموقع الإلكتروني، ويتم إرفاقها للمتعامل عند طلب الخدمة" |
| طريقة الدفع | - الدفع الإلكتروني |
| خصوصية الخدمة | - تختلف رسوم الخدمة وأوقات إنجازها بناءً على المتطلبات التقنية - الموافقة الأمنية مطلوبة في بعض الحالات |

الخدمة الرئيسية: تصاريح الخدمات اللاسلكية

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | تجديد التصاريح اللاسلكية |
| وصف الخدمة | يتم من خلال الخدمة الحصول على تجديد تصاريح استخدام الأجهزة اللاسلكية للجهات الحكومية وأصحاب الشركات والأفراد |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة تكميلية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | تصريح مجدد لاستخدام الأجهزة اللاسلكية |
| شروط الحصول على الخدمة | يجب توفر جهاز لاسلكي معتمد من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية (لكافة الفئات) |
| زمن إنجاز الخدمة | 9 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "إصدار التصاريح اللاسلكية" |
| محدودية الخدمة | الموافقات الأمنية مطلوبة في بعض الحالات |
| الجمهور المستهدف | الأفراد، قطاع الأعمال، القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | - وثيقة إثبات ملاحه بحرية أو جوية (للاستخدامات البحرية والجوية) - تصريح ممارس هاوة اللاسلكي (للهاوة) |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة وتقديم نموذج طلب تجديد تصريح استخدام جهاز لاسلكي - دفع الرسوم المستحقة حسب الفاتورة الصادرة خلال المدة المحددة وفق اللائحة التنظيمية لرسوم الطيف الترددي - إصدار الهيئة تصريح أو ترخيص مجدد لاستخدام الجهاز اللاسلكي وتسليمه لمقدم الطلب إلكترونياً |
| رسوم الحصول على الخدمة | حسب اللائحة التنظيمية لرسوم الطيف الترددي |
| طريقة الدفع | - الدفع الإلكتروني |

- خصوصية الخدمة
- جميع تصاريح الخدمات اللاسلكية السنوية قابلة للتجديد
- يمكن البدء بعملية التجديد قبل 30 يوم من تاريخ انتهاء الصلاحية وحتى 30 يوم بعد تاريخ انتهاء الصلاحية
- يتم تفعيل عملية التجديد الذكية في يوم انتهاء تاريخ الصلاحية مما ينتج عنه إصدار الفاتورة التي ستتوفر على بوابة مقدم الطلب الإلكترونية للتسديد
- يجوز لمقدم الطلب التقدم بطلب الإلغاء في حال عدم الرغبة بتجديد التصريح
- تقوم الهيئة بإيقاف التصريح

الخدمة الرئيسية: تصاريح الخدمات اللاسلكية

| | |
|---|------------------------------------|
| تعديل التصاريح اللاسلكية | اسم الخدمة |
| يتم من خلال الخدمة الحصول على تصريح معدل لاستخدام الأجهزة اللاسلكية للجهات الحكومية وأصحاب الشركات والأفراد | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة تكميلية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة معقدة | مستوى تعقيد الخدمة |
| تصريح استخدام الأجهزة اللاسلكية المعدل | مخرج الخدمة |
| لا توجد شروط | شروط الحصول على الخدمة |
| 9 أيام عمل | زمن إنجاز الخدمة |
| الخدمة مرتبطة مع خدمة "إصدار التصاريح اللاسلكية" | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| لا توجد محدودية للخدمة | محدودية الخدمة |
| الأفراد، قطاع الأعمال، القطاع الحكومي | الجمهور المستهدف |
| التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| لا توجد وثائق مطلوبة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |

| | |
|---------------------------|---|
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة وتقديم نموذج طلب تعديل تصريح استخدام جهاز لاسلكي - دفع الرسوم المستحقة حسب الفاتورة الصادرة خلال المدة المحددة وفق اللائحة التنظيمية لرسوم الطيف الترددي - إصدار الهيئة تصريح أو ترخيص معدل لاستخدام الجهاز اللاسلكي وتسليمه لمقدم الطلب إلكترونياً |
| رسوم الحصول على الخدمة | حسب اللائحة التنظيمية لرسوم الطيف الترددي |
| طريقة الدفع | - الدفع الإلكتروني |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: تصاريح الخدمات اللاسلكية

| | |
|----------------------------|---|
| اسم الخدمة | إلغاء التصاريح اللاسلكية |
| وصف الخدمة | يتم من خلال الخدمة إلغاء تصريح استخدام الأجهزة اللاسلكية |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة تكميلية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | الخدمة سريعة |
| مخرج الخدمة | إلغاء تصريح استخدام الأجهزة اللاسلكية |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن إنجاز الخدمة | فوري عند تقديم طلب الخدمة |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "إصدار التصاريح اللاسلكية" |
| محدودية الخدمة | يمكن لمقدم الطلب تقديم طلب إلغاء التصريح في أي وقت خال فترة الصلاحية وحتى 30 يوم بعد انتهاء فترة الصلاحية |
| الجمهور المستهدف | الأفراد، قطاع الأعمال، القطاع الحكومي |

| | |
|---|---------------------------------------|
| التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| لا توجد وثائق مطلوبة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة وتقديم نموذج طلب إلغاء تصريح استخدام جهاز لاسلكي - تقوم الهيئة بإلغاء التصريح لحظة وصول طلب الخدمة | إجراءات الحصول على الخدمة |
| خدمة مجانية | رسوم الحصول على الخدمة |
| لا يوجد | طريقة الدفع |
| إن إلغاء تصريح استخدام جهاز لاسلكي عبارة عن عملية آلية تطبق فوراً بعد إرسال الطلب، ولا توجد رسوم على طلب الإلغاء | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: اعتماد أنشطة الإنترنت

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | طلب عدم ممانعة مزاوله نشاط إلكتروني |
| وصف الخدمة | توفر الهيئة رسالة عدم ممانعة لمزاوله نشاط إلكتروني للأفراد والجهات التي تريد ممارسة نشاط ذي طبيعة اقتصادية على الإنترنت في الدولة، عبر المواقع الإلكترونية أو التطبيقات أو حسابات التواصل الاجتماعي |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | شهادة عدم ممانعة مزاوله نشاط إلكتروني |
| شروط الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> • في حال كان النشاط التجاري سيتم من خلال موقع إلكتروني؛ يجب توفير اسم نطاق وطني .ae • في حال كان النشاط التجاري سيتم من خلال منصة تواصل اجتماعي (تويتر، فيسبوك، انستغرام، أو غيرها) يجب توفير اسم ورابط الحساب لكل منصة، وفي حال تغيير اسم الحساب مستقبلاً، يجب تقديم طلب جديد • في حال كان النشاط التجاري يتعلق بتطبيق متوفر في أحد متاجر التطبيقات مثل (- Apple iOS - Google play store) يجب توفير أحد الاحتمالين التاليين: <ul style="list-style-type: none"> - اسم ورابط التطبيق (إن وجد)، أو - في حال كان التطبيق قيد التطوير، يجب توفير رابط الموقع الإلكتروني ووصف عن التطبيق وصور للواجهة الرئيسية |
| زمن إنجاز الخدمة | يومي عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | الأفراد قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - إرفاق رخصة تجارية في حال توفرها - إرفاق رسائل لا مانع من الجهات المختصة للنشاطات المقيدة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - إرفاق رخصة تجارية (في حال توفرها). وإرفاق رسائل لا مانع من الجهات المختصة للنشاطات المقيدة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على شهادة عدم ممانعة مزاوله نشاط إلكتروني |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك

| | |
|---|------------------------------------|
| تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك | اسم الخدمة |
| يتم من خلال الخدمة تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك في دولة الإمارات العربية المتحدة | وصف الخدمة |
| عند إضافة نشاط بيع شرائح الهاتف المتحرك مع دائرة التنمية الاقتصادية - أبوظبي، يتم الحصول على شهادة التسجيل كمنفذ بيع خلال نفس طلب تقديم الخدمة | باقة الخدمة |
| خدمة فرعية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة عادية | مستوى تعقيد الخدمة |
| شهادة تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك "صالحة لمدة عامين" | مخرج الخدمة |
| يجب توفر رخصة تجارية سارية المفعول متضمنة نشاط بيع شرائح الهاتف المتحرك | شروط الحصول على الخدمة |
| يوم عمل واحد | زمن إنجاز الخدمة |
| لا يوجد ترابط | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| للسياحة التجارية الصادر من دائرة التنمية الاقتصادية في إمارة أبوظبي، يتم التقديم على طلب الحصول على الخدمة من خلالها فقط | محدودية الخدمة |
| قطاع الأعمال | الجمهور المستهدف |
| التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - رخصة تجارية سارية المفعول متضمنة نشاط بيع شرائح الهاتف المتحرك - رسالة تخويل - خريطة الموقع - شهادة عدم ممانعة من مزودي خدمات الاتصالات - بطاقات هويات البائعين - إثبات تركيب كاميرات مراقبة في منفذ البيع | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة - دفع رسوم الخدمة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على شهادة تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك | إجراءات الحصول على الخدمة |
| رسوم الطلب: 2,500 درهم | رسوم الحصول على الخدمة |
| - الدفع الإلكتروني | طريقة الدفع |
| لا توجد خصوصية للخدمة | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | تجديد تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك |
| وصف الخدمة | يتم من خلال الخدمة تجديد تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك في دولة الإمارات العربية المتحدة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة تكميلية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | شهادة مجددة لتسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك" |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - رخصة تجارية سارية المفعول - الموافقات الخارجية والميدانية - رسالة تخويل من الشركة بالإضافة إلى صورة عن بطاقة الهوية الإماراتية للشخص المخول |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة - دفع رسوم الخدمة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على تجديد شهادة تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك |
| رسوم الحصول على الخدمة | رسوم الطلب: 2,500 درهم |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | طلب تعديل بيانات منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك |
| وصف الخدمة | يتم من خلال الخدمة تعديل البيانات الخاصة بشهادة تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك في دولة الإمارات العربية المتحدة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة تكميلية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | تعديل البيانات في نظام الهيئة أو شهادة محدثة لتسجيل منافذ بيع شرائح الذكي في حال كان التعديل اسم تجاري أو موقع جغرافي |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك" |
| محدودية الخدمة | للنشاط التجاري الصادر من دائرة التنمية الاقتصادية في إمارة أبوظبي، يتم التقديم على طلب الحصول على الخدمة من خلالها فقط |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | - رخصة تجارية سارية المفعول متضمنة نشاط بيع شرائح الهاتف المتحرك - الموافقات الخارجية والمبدئية - شهادة عدم ممانعة من المرخص له |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية إلى الحساب الخاص بالشركة - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة - دفع رسوم الخدمة "إن وجدت" - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - تعديل البيانات على نظام الهيئة أو الحصول على شهادة محدثة في حال كان التعديل خاص بالاسم التجاري أو الموقع الجغرافي |
| رسوم الحصول على الخدمة | في حال كان التعديل على الاسم التجاري أو الموقع الجغرافي، تطبق رسوم تعديل البيانات: 100 درهم |
| طريقة الدفع | الدفع الإلكتروني |
| خصوصية الخدمة | في حال تعديل البيانات دون الحاجة إلى إعادة إصدار شهادة جديدة، تكون خدمة مجانية |

الخدمة الرئيسية: خدمات تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | طلب إلغاء تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك |
| وصف الخدمة | يتم من خلال الخدمة إلغاء تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك في دولة الإمارات العربية المتحدة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة تكميلية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | - إلغاء تسجيل منفذ بيع شرائح الهاتف المتحرك - رسالة لا مانع من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية |
| شروط الحصول على الخدمة | عدم وجود نشاط بيع شرائح الهاتف المتحرك بالرخصة التجارية |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك" |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | - رخصة تجارية سارية المفعول - رسالة من الدائرة الاقتصادية تفيد بإلغاء النشاط أو الرخصة - رسالة من الشركة تفيد بإلغاء النشاط أو الرخصة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية إلى الحساب الخاص بالشركة - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على رسالة لا مانع موجهة للدائرة الاقتصادية |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات إنترنت الأشياء

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | تسجيل خدمات إنترنت الأشياء |
| وصف الخدمة | خدمة تتيح للشركات والجهات بالحصول على شهادة موافقة لمزاولة تقديم خدمات إنترنت الأشياء |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | شهادة موافقة الهيئة لمزاولة تقديم خدمات إنترنت الأشياء |
| شروط الحصول على الخدمة | يجب أن تكون الشركة مرخصة محلياً أو يوجد ممثل قانوني للشركة في الدولة |
| زمن إنجاز الخدمة | يومي عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | في حال كانت الخدمة المطلوبة صُنفت على أنها حرجية، يتم الحصول على توصية اللجنة الوطنية الاستشارية لإنترنت الأشياء، ومن ثم الحصول على موافقة الهيئة |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال، القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - مخطط اتصال الخدمة بالشبكة. - خطاب إخلاء المسؤولية على الجهاز المستخدم في الخدمة كدليل (إن وجد) - تقارير أو شهادات التقييم الخاصة بمعايير أمن المعلومات (إن وجد) - تقرير التقييم الخاص بالنظام من حيث الاختراق والضعف (إن وجد) |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - تقييم الخدمة داخلياً من قبل فريق مختص في الهيئة - قرار الهيئة على الخدمة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات موردي أجهزة الاتصالات

| | |
|--|------------------------------------|
| إصدار تصريح الإفراج الجمركي لأجهزة الاتصالات | اسم الخدمة |
| تقوم الهيئة من خلال هذه الخدمة بإصدار تصاريح التخليص الجمركي لأجهزة الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة فرعية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| الخدمة سريعة | مستوى تعقيد الخدمة |
| تصريح إفراج جمركي | مخرج الخدمة |
| - للأفراد: جهاز متوافق مع المتطلبات الفنية المعتمدة من الهيئة والمنشورة على موقعها - للشركات: أن تكون شركة مسجلة مع الهيئة وأن تكون الأجهزة معتمدة من قبل الهيئة | شروط الحصول على الخدمة |
| ساعة عمل واحدة | زمن إنجاز الخدمة |
| للشركات: الخدمة مرتبطة مع خدمة "تسجيل موردي أجهزة الاتصالات" وخدمة "تسجيل واعتماد أجهزة الاتصالات" | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| يتم طلب الخدمة من قبل: - الأفراد الذين يرغبون في استيراد أجهزة الاتصالات للاستخدامات الشخصية - المصنعون والموردون لأجهزة الاتصالات في الدولة والمسجلين مع الهيئة - الحكومات والشركات التي ترغب في المشاركة في المعارض التي تقام داخل الدولة (سواء كانت الشركات من خارج الدولة أو داخلها) | محدودية الخدمة |
| الأفراد، قطاع الأعمال، القطاع الحكومي | الجمهور المستهدف |
| الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي | قنوات تقديم الخدمة |
| الوثائق المطلوبة من قبل الأفراد: - الوثائق الجمركية الخاصة بالشحنة - المواصفات الفنية للأجهزة الوثائق المطلوبة من قبل الشركات: - الجهاز المعتمد في حساب الشركة - البيان الجمركي - بوليصة الشحن - مواصفات الجهاز - قوائم الشحنة أو الفواتير فيما يختص بالشركات التي ترغب في المشاركة في المعارض التي تقام داخل الدولة سواء كانت شركات من خارج الدولة أو داخل الدولة يجب ان تلتزم بالآتي: - رسالة من الجهة المنظمة تشير إلى أن الشركة المعنية مشاركة في المعرض المقام وتحديد اسم المعرض - مكانه - تاريخه - ورقم المنصة الخاص بالشركة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |

- رسالة تعهد من الشركة موجهة للهيئة يذكر فيها بأن الأجهزة سوف يتم إرجاعها إلى مصدرها بعد نهاية المعرض

- تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
- تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة ورافاق كافة الوثائق المطلوبة
- مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة
- الحصول على تصريح إفراج جمركي

خدمة مجانية

لا يوجد

- أنواع تصاريح التخليص الجمركي:
- تصريح التخليص الجمركي للأغراض التجارية
 - تصريح التخليص الجمركي المؤقت
 - تصريح التخليص الجمركي لأجهزة الاتصالات المستوردة للاستخدام الشخصي (غير التجاري)
 - تصريح التخليص الجمركي الدائم

الخدمة الرئيسية: خدمات موردي أجهزة الاتصالات

| | |
|----------------------------|--|
| اسم الخدمة | تسجيل موردي أجهزة الاتصالات |
| وصف الخدمة | تسجيل المصنعين والموردين لأجهزة الاتصالات في دولة الإمارات ويتم طلبها قبل البدء بمزاولة النشاط التجاري |
| باقة الخدمة | عند إضافة الأنشطة التجارية المتعلقة بقطاع تنظيم الاتصالات مع دائرة التنمية الاقتصادية - أبوظبي، يتم الحصول على شهادة التسجيل كمصنع أو مورد خلال نفس طلب تقديم الخدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | شهادة تسجيل مورد لأجهزة الاتصالات "صالحة لمدة 5 أعوام" |
| شروط الحصول على الخدمة | يجب توفر رخصة تجارية سارية المفعول مع نشاط خاص بالاتصالات أو الموافقات المبدئية الصادرة عن الدوائر الاقتصادية / المناطق الحرة |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | للنشاطات التجارية الصادرة من دائرة التنمية الاقتصادية في إمارة أبوظبي، يتم التقديم على طلب الحصول على الخدمة من خلالها فقط |

| | |
|------------------------------------|--|
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | - رخصة تجارية سارية المفعول مع نشاط خاص بالاتصالات أو الموافقات المبدئية الصادرة عن الدوائر الاقتصادية / المناطق الحرة - رسالة تحويل من الشركة المورد أو المصنعة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة - دفع رسوم الخدمة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على شهادة تسجيل مورد لأجهزة الاتصالات |
| رسوم الحصول على الخدمة | رسوم الطلب: 5,500 درهم |
| طريقة الدفع | - الدفع الإلكتروني |
| خصوصية الخدمة | يمكن الحصول على الخدمة من خارج دولة الإمارات، دون الحاجة إلى إرفاق رخصة تجارية سارية المفعول |

الخدمة الرئيسية: خدمات موردي أجهزة الاتصالات

| | |
|----------------------------|--|
| اسم الخدمة | تجديد تسجيل موردي أجهزة الاتصالات |
| وصف الخدمة | تتيح الخدمة تجديد تسجيل المصنعين والموردين لأجهزة الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة تكميلية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | شهادة مجددة لتسجيل موردي أجهزة الاتصالات |
| شروط الحصول على الخدمة | يجب توفر رخصة تجارية سارية المفعول مع نشاط خاص بالاتصالات |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "تسجيل موردي أجهزة الاتصالات" |

| | |
|---|------------------------------------|
| لا توجد محدودية للخدمة | محدودية الخدمة |
| قطاع الأعمال | الجمهور المستهدف |
| الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي | قنوات تقديم الخدمة |
| رخصة تجارية سارية المفعول مع نشاط خاص بالاتصالات | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية على الحساب الخاص بالشركة - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة - دفع رسوم الخدمة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على تجديد شهادة تسجيل مورد لأجهزة الاتصالات | إجراءات الحصول على الخدمة |
| رسوم التجديد: 5,100 درهم | رسوم الحصول على الخدمة |
| - الدفع الإلكتروني | طريقة الدفع |
| يمكن البدء في تقديم طلب الخدمة قبل موعد انتهاء صلاحية الشهادة بشهر أو خلال 15 يوم من الانتهاء | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات موردي أجهزة الاتصالات

| | |
|---|--------------------|
| تعديل بيانات موردي أجهزة الاتصالات | اسم الخدمة |
| تتيح الخدمة تعديل بيانات تسجيل المصنعين والموردين لأجهزة الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة تكميلية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة عادية | مستوى تعقيد الخدمة |
| تعديل البيانات في نظام الهيئة / شهادة محدثة في حال كان التعديل اسم تجاري أو موقع جغرافي | مخرج الخدمة |

| | |
|---|------------------------------------|
| لا توجد شروط | شروط الحصول على الخدمة |
| يوم عمل واحد | زمن إنجاز الخدمة |
| الخدمة مرتبطة مع خدمة "تسجيل موردي أجهزة الاتصالات" | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| لا توجد محدودية للخدمة | محدودية الخدمة |
| قطاع الأعمال | الجمهور المستهدف |
| الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي | قنوات تقديم الخدمة |
| في حال تعديل الاسم التجاري أو الموقع الجغرافي، يجب توفير الموافقات الخارجية من الجهات المعنية على التعديل | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية على الحساب الخاص بالشركة تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة إرفاق كافة الوثائق المطلوبة دفع رسوم الخدمة "إن وجدت" مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة تعديل البيانات على نظام الهيئة أو الحصول على شهادة تسجيل مورد لأجهزة الاتصالات محدثة في حال كان التعديل اسم تجاري أو موقع جغرافي | إجراءات الحصول على الخدمة |
| في حال كان التعديل على الاسم التجاري أو الموقع الجغرافي، تطبق رسوم تعديل البيانات: 100 درهم | رسوم الحصول على الخدمة |
| الدفع الإلكتروني | طريقة الدفع |
| في حال تعديل بيانات المورد دون الحاجة إلى إعادة إصدار شهادة جديدة، تكون خدمة مجانية | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات موردي أجهزة الاتصالات

| | |
|---|------------------------------------|
| إلغاء تسجيل موردي أجهزة الاتصالات | اسم الخدمة |
| تتيح الخدمة إلغاء تسجيل المصنعين والموردين لأجهزة الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة تكميلية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة عادية | مستوى تعقيد الخدمة |
| رسالة لا مانع من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية | مخرج الخدمة |
| لا توجد شروط | شروط الحصول على الخدمة |
| يوم عمل واحد | زمن إنجاز الخدمة |
| الخدمة مرتبطة مع خدمة تسجيل موردي أجهزة الاتصالات | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| لا توجد محدودية للخدمة | محدودية الخدمة |
| قطاع الأعمال | الجمهور المستهدف |
| الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي | قنوات تقديم الخدمة |
| رسالة من الدائرة الاقتصادية تفيد بإلغاء النشاط أو الرخصة رسالة معتمدة من الشركة تفيد بإلغاء النشاط أو الرخصة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية على الحساب الخاص بالشركة تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة إرفاق كافة الوثائق المطلوبة مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة الحصول على رسالة لا مانع موجهة للدائرة الاقتصادية المعنية | إجراءات الحصول على الخدمة |
| خدمة مجانية | رسوم الحصول على الخدمة |
| لا يوجد | طريقة الدفع |
| لا توجد خصوصية للخدمة | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات موردي أجهزة الاتصالات

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | تسجيل واعتماد أجهزة الاتصالات |
| وصف الخدمة | تسجيل واعتماد أجهزة الاتصالات قبل عرضها وبيعها في أسواق الدولة وذلك من خلال تقديم المعلومات والمستندات المطلوبة في نظام اعتماد النوعية. تختلف المتطلبات بناء على درجة خطورة الجهاز المراد اعتماده، حيث تم تحديد أنواع الأجهزة لكل درجة خطورة وتقسيمها إلى ثلاث مستويات كالتالي: - المستوى الأول: الأقل خطورة ولا يتطلب فحص فني - المستوى الثاني: متوسط الخطورة وأحياناً يتطلب فحص فني في حال طلب الهيئة - المستوى الثالث: الأعلى خطورة ويتطلب فحص فني للأجهزة يمكن الاطلاع على تصنيفات أجهزة الاتصالات حسب مستويات خطورتها في خانة "خصوصية الخدمة" |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | شهادة تسجيل أجهزة الاتصالات |
| شروط الحصول على الخدمة | التسجيل كمورد لأجهزة الاتصالات لدى الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية |
| زمن إنجاز الخدمة | - المستوى الأول: يوم عمل واحد - المستوى الثاني: 5 أيام عمل - المستوى الثالث: 10 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "تسجيل موردي أجهزة الاتصالات" |
| محدودية الخدمة | الخدمة خاصة بالشركات والمصانع المسجلة كمورد لأجهزة الاتصالات فقط يتوفر للمتعاملين خيار فحص الأجهزة من قبل الهيئة مقابل رسوم محددة في خانة "رسوم الخدمة" |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | - ورقة البيانات التقنية الرسمية لجميع المستويات - تقرير اختبار لمعايير الراديو والحقل الكهرومغناطيسي والسلامة صادر من مختبر معترف به (منظمة اعتماد المختبرات الدولية للمستويات الثاني والثالث (ILAC) - شهادة تخصيص بالهوية الدولية للهاتف المتحرك لجميع الأجهزة التي تعمل مع شبكة الذكي - تقديم عينات من الأجهزة • عينة واحدة لنوع الأجهزة التالية Wireless LANs (WLANs) or Wi-Fi Analogue Private Mobile Radio (PMR) Equipment |

Maritime services radio

Amateur Radio

TETRA

• عينتان لنوع الأجهزة التالية

Mobile phone

Drone

ملاحظة: يتوفر للمتعاملين خاصة فحص الأجهزة من قبل الهيئة مقابل رسوم محددة في خانة "رسوم الخدمة"

إجراءات الحصول على الخدمة

- تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
- تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة
- إرفاق كافة الوثائق المطلوبة
- دفع رسوم الخدمة
- مراجعته الطلب والموافقة عليه من قبل فريق مختص في الهيئة
- دفع رسوم إصدار الشهادة
- الحصول على شهادة تسجيل أجهزة الاتصالات

رسوم الحصول على الخدمة

سوم مراجعة المعاملة: 500 درهم

رسوم إصدار الشهادة: 200 درهم

رسوم فحص الأجهزة "عند طلب المتعامل":

- Emergency Broadcast Test 2100 AED
- Amateur, small boat & PMR Test 1400 AED
- Wi-Fi 8100 AED
- Mobile Phone (3G) 2600 AED
- Mobile Phone (4G) 2600 AED
- Mobile Phone (5G) 4000 AED
- Bluetooth 2700 AED
- Performance (IOP) 2100 AED
- eCall 6100 AED
- ISM band & SRD/LPD 1400 AED
- NB-IOT 3800 AED
- Advance Mobile Location 2800 AED
- Calling Name Presentation 1700 AED

طريقة الدفع

- الدفع الإلكتروني

خصوصية الخدمة

تصنف أجهزة الاتصالات حسب درجة خطورتها إلى:

• المستوى الأول "الأقل خطورة":

Short range devices / Low power Devices•

Bluetooth•

NFC•

RFID•

(Tablet) With Wi-Fi Only•

GNSS Receiver•

Radio beacons•

VSAT•

BGAN•

GMPCS•

DECT (ETSI) - 1881.792 - 1897.344 (10 RF Carriers)•

DECT - 2.4Ghz•

DECT - 5 Ghz•

PHS 1895.00 - 1898.75 (Channel 1 to 12)•

Group A - 46 MHz/ 49 MHz•

Group B - 31 MHz/ 40 MHz•

• المستوى الثاني "متوسط الخطورة":

GPS - Tracking Device•

Amateur Radio•
Analogue Private Mobile Radio (PMR) Equipment•
PSME•
Maritime services radio•
TETRA•
Radio with SIM•
Wireless LANs (WLANs) or Wi-Fi•
Fixed point-to-point radio systems•
Point-to-multipoint radio systems•
USB data modem•
Mobile hotspot•
GSM modules•
Tablet / PC•
Telematics Control Unit -TCU•
Pager•
Radars•
Landline/Fixed-line Telephone•
Fax Machine•
Modem (specify type)•
PABX•
xDSL modem•
المستوى الثالث "الأعلى خطورة":
Telematics Control Unit -TCU & Analogue Private Mobile Radio (PMR)

الخدمة الرئيسية: خدمات موردي أجهزة الاتصالات

| | |
|---|----------------------------|
| تجديد اعتماد أجهزة الاتصالات | اسم الخدمة |
| تجديد تسجيل اعتماد أجهزة الاتصالات في دولة الإمارات ويتم طلبها قبل انتهاء شهادة اعتماد الجهاز بشهر واحد أو خلال 15 يوم من انتهاء الصلاحية | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة تكميلية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| الخدمة سريعة | مستوى تعقيد الخدمة |
| شهادة تسجيل أجهزة الاتصالات مجددة | مخرج الخدمة |
| لا توجد شروط | شروط الحصول على الخدمة |
| فوري | زمن إنجاز الخدمة |
| الخدمة مرتبطة مع خدمة "تسجيل واعتماد أجهزة الاتصالات" وخدمة "تسجيل موردي أجهزة الاتصالات" | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| - الخدمة خاصة بالشركات والمصانع المسجلة كمورد لأجهزة الاتصالات فقط | محدودية الخدمة |

- سيتم احتساب مبلغ 100 درهم عن كل شهر كغرامة تأخير بعد انتهاء فترة التجديد ولمدة 6 أشهر، وسيتم إلغاء المعاملة بعد ذلك

قطاع الأعمال، المنظمات غير الحكومية

الجمهور المستهدف

الموقع الإلكتروني
التطبيق الذكي

قنوات تقديم الخدمة

لا توجد وثائق مطلوبة

الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة

- تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
- تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة
- دفع رسوم الخدمة
- استلام شهادة تسجيل أجهزة الاتصالات التي تم تجديدها بشكل فوري

إجراءات الحصول على الخدمة

- الدفع الإلكتروني

طريقة الدفع

رسوم مراجعة المعاملة: 100 درهم
رسوم إصدار الشهادة: 200 درهم

رسوم الحصول على الخدمة

لا توجد خصوصية للخدمة

خصوصية الخدمة

الخدمة الرئيسية: خدمات موردي أجهزة الاتصالات

| اسم الخدمة | تعديل اعتماد أجهزة الاتصالات |
|------------------------|--|
| وصف الخدمة | تعديل البيانات الخاصة بشهادة تسجيل أجهزة الاتصالات في دولة الإمارات في حال كانت التعديلات كما هي موضحة في خانة "شروط الحصول على الخدمة" |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة تكميلية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | الخدمة سريعة |
| مخرج الخدمة | شهادة تسجيل أجهزة الاتصالات معدلة |
| شروط الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - يمكن لمصنع أو مستورد أجهزة الاتصالات المسجل الاستمرار في بيع أجهزة الاتصالات المعدلة تعديلات بسيطة دون الحاجة إلى إخطار الهيئة بالتغييرات، وتتضمن التغييرات البسيطة الأجزاء التي لا تؤثر على المتطلبات الأساسية أو المعايير الفنية أو على الشكل الخارجي للجهاز - يلتزم مُصنِع أو مستورد أجهزة الاتصالات المسجل بإخطار الهيئة بأي تعديلات من شأنها: <ul style="list-style-type: none"> • التأثير على مطابقة أجهزة الاتصالات مع المتطلبات الأساسية أو المعايير الفنية ذات العلاقة • تغيير حجم وشكل جهاز الاتصال • تغيير رقم الطراز أو الاسم التسويقي للجهاز |

- يلتزم مُصنّع أو مستورد أجهزة الاتصالات المسجل بتقديم طلب جديد لاعتماد جهاز الاتصالات في حالة إجراء أي تعديل على أجهزة الاتصالات المسجلة الذي قد يؤثر على مطابقة أجهزة الاتصالات مع المتطلبات الأساسية المحددة لنظام اعتماد النوعية أو المعايير الفنية المعتمدة

يوم عمل واحد

زمن إنجاز الخدمة

الخدمة مرتبطة مع خدمة "تسجيل واعتماد أجهزة الاتصالات"

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى

- الخدمة خاصة بالشركات والمصانع المسجلة كمورد لأجهزة الاتصالات فقط
- توفر شهادة تسجيل منتج سارية المفعول

محدودية الخدمة

قطاع الأعمال

الجمهور المستهدف

الموقع الإلكتروني
التطبيق الذكي

قنوات تقديم الخدمة

صور الأجهزة في حال تغيير شكلها

الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة

- تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
- تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة
- إرفاق كافة الوثائق المطلوبة
- دفع رسوم الخدمة
- مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة
- الحصول على شهادة تسجيل أجهزة الاتصالات المعدلة

إجراءات الحصول على الخدمة

رسوم مراجعة المعاملة: 100 درهم

رسوم الحصول على الخدمة

الدفع الإلكتروني

طريقة الدفع

لا توجد خصوصية للخدمة

خصوصية الخدمة

الخدمة الرئيسية: خدمات المسجلين المعتمدين للنطاقات

| اسم الخدمة | ترخيص المسجلين المعتمدين للنطاقات |
|------------------------------------|--|
| وصف الخدمة | الحصول على ترخيص مسجل معتمد لتقديم خدمات تسجيل، تجديد، أو تعديل أسماء النطاقات الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | رخصة اعتماد مسجل اسم النطاقات الوطنية |
| شروط الحصول على الخدمة | استيفاء المتطلبات المحددة في اتفاقية المسجل: - للشركات الدولية والعالمية، يجب أن تكون مرخصة من قبل منظمة الأيكان العالمية - توقيع اتفاقية المسجل - تقديم الخدمات وفق متطلبات وشروط اتفاقية المسجل - الإدراك والالتزام بسياسية إدارة أسماء نطاق الإنترنت ومُدونة الضوابط - اجتياز الاختبارات الفنية والإدارية المطلوبة من قبل الهيئة |
| زمن إنجاز الخدمة | 14 يوم عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | الخدمة خاصة للفئات التالية: - شركات القطاع الخاص المحلية - الشركات الدولية والعالمية، بشرط أن تكون مرخصة من قبل منظمة الأيكان العالمية |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | - استمارة طلب الاعتماد - توقيع نسختين من اتفاقية السجل - مسجل لكل نطاق - الرخصة التجارية للمسجل - استمارة تأمين تغطي كافة عمليات ونشاطات المسجل |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة - دفع رسوم الخدمة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - تقديم الاختبارات الفنية والإدارية المطلوبة واجتيازها - دفع رسوم الاعتماد - إضافة رصيد مبدئي في حساب السجل لمباشرة تسجيل اسم النطاق |
| رسوم الحصول على الخدمة | رسوم الطلب: 8,000 درهم |
| طريقة الدفع | - الدفع الإلكتروني |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات المسجلين المعتمدين للنطاقات

| | |
|--|------------------------------------|
| تجديد ترخيص المسجلين المعتمدين للنطاقات | اسم الخدمة |
| تتيح الخدمة تجديد ترخيص المسجلين المعتمدين للنطاقات | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة تكميلية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة عادية | مستوى تعقيد الخدمة |
| رخصة مجددة لاعتماد مسجل اسم النطاقات الوطنية | مخرج الخدمة |
| دفع رسوم التجديد | شروط الحصول على الخدمة |
| يومي عمل من استلام الرسوم | زمن إنجاز الخدمة |
| الخدمة مرتبطة مع خدمة "ترخيص المسجلين المعتمدين للنطاقات" | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| الخدمة خاصة بالمسجلين المعتمدين فقط | محدودية الخدمة |
| قطاع الأعمال - المسجلين المعتمدين للنطاقات الوطنية | الجمهور المستهدف |
| الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي | قنوات تقديم الخدمة |
| لا توجد وثائق مطلوبة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - دفع رسوم التجديد عن طريق قنوات الدفع المذكورة في عقد السجل والمسجل - إرسال الحوالة المصرفية إلى فريق الدعم الفني - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على الرخصة المجددة | إجراءات الحصول على الخدمة |
| رسوم الطلب: 5,000 درهم | رسوم الحصول على الخدمة |
| الدفع الإلكتروني | طريقة الدفع |
| لا توجد خصوصية للخدمة | خصوصية الخدمة |

خدمات المسجلين المعتمدين للنطاقات

| | |
|--|------------------------------------|
| إضافة رصيد لحساب المسجل المعتمد للنطاقات | اسم الخدمة |
| تتيح الخدمة خاصية إضافة رصيد لحساب المسجل المعتمد للنطاقات الوطنية | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة تكميلية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة عادية | مستوى تعقيد الخدمة |
| إيصال الاستلام | مخرج الخدمة |
| - الحد الأدنى لإضافة الرصيد هو 5,000 درهم - يجب أن يكون المتعامل مسجل معتمد | شروط الحصول على الخدمة |
| يومي عمل من تاريخ استلام إشعار التحويل | زمن إنجاز الخدمة |
| الخدمة مرتبطة مع خدمة "ترخيص المسجلين المعتمدين للنطاقات" | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| الخدمة خاصة بالمسجلين المعتمدين فقط | محدودية الخدمة |
| قطاع الأعمال | الجمهور المستهدف |
| الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي | قنوات تقديم الخدمة |
| بعد إيداع الرصيد، يجب إرسال مستند الحوالة المصرفية "إشعار التحويل" | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - إيداع الرصيد عن طريق قنوات الدفع المذكورة في عقد السجل والمسجل - إرسال مستند الحوالة المصرفية إلى فريق الدعم الفني - الحصول على إيصال الاستلام | إجراءات الحصول على الخدمة |
| خدمة مجانية | رسوم الحصول على الخدمة |
| لا يوجد | طريقة الدفع |
| لا توجد خصوصية للخدمة | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات المسجلين المعتمدين للنطاقات

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | الدعم الفني للمسجلين المعتمدين للنطاقات |
| وصف الخدمة | توفير الدعم الفني اللازم للمسجلين المعتمدين والرد على استفساراتهم من قبل فريق مختص في الهيئة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | دعم فني للمسجل المعتمد |
| شروط الحصول على الخدمة | يجب أن يكون المتعامل مسجل معتمد |
| زمن إنجاز الخدمة | يومي عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "ترخيص المسجلين المعتمدين للنطاقات" |
| محدودية الخدمة | الخدمة خاصة بالمسجلين المعتمدين فقط |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - إرسال الطلبات والاستفسارات إلى فريق الدعم الفني شامل للوثائق الداعمة "إن وجدت" - مراجعة الطلب من قبل الفريق المختص في الهيئة - الحصول على الرد والدعم اللازمين من قبل الهيئة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات الثقة

| | |
|---|------------------------------------|
| إصدار ترخيص مزودي خدمات الثقة | اسم الخدمة |
| تهدف هذه الخدمة إلى إصدار ترخيص لمزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين في دولة الإمارات العربية المتحدة | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة فرعية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة معقدة | مستوى تعقيد الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - تجديد ترخيص مزود خدمات ثقة - تجديد ترخيص مزود خدمات ثقة معتمد - التعديل في قائمة الثقة الإماراتية | مخرج الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - رسوم الطلب غير قابلة للاسترداد بغض النظر عن النتيجة النهائية للطلب سواء بالموافقة أو الرفض - يجوز للهيئة رفض الطلب في حال عدم استكمال المتطلبات خلال 60 يوم من تاريخ رفع الطلب - في حال تمت الموافقة على طلب الترخيص يتم إصدار الترخيص مقابل سداد رسوم إصدار الترخيص مقدماً بحسب عدد ونوع الخدمات وفقاً للائحة الرسوم - مدة الترخيص سنتين | شروط الحصول على الخدمة |
| خلال 30 يوم من تاريخ استكمال الطلب | زمن إنجاز الخدمة |
| لا يوجد ترابط | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| المستفيد من الخدمة هو كل من يقدم خدمات التصديق الإلكتروني بشكل مباشر أو غير مباشر للجمهور لأغراض تجارية فيما يتعلق بالسجلات الإلكترونية والوثائق والتوقيعات التي تتعلق بالعمامات والتجارة الإلكترونية | محدودية الخدمة |
| قطاع الأعمال القطاع الحكومي | الجمهور المستهدف |
| الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - توفير الوثائق التالية: • نسخة من الترخيص الصادر من السلطة المختصة أو غير ذلك مما يخوله مزاوله الأنشطة في الدولة • بيان الأنشطة التجارية غير المتعلقة بخدمات الثقة وخدمات الثقة المعتمدة والمصرح لطالب الترخيص بممارستها • بيانات مقر مزاوله عمل مقدم طلب الترخيص في الدولة • نسخة من خطة عمل مقدم طلب الترخيص، تبين طبيعة واستراتيجيته عمله والأهداف وخطط التسويق وخطة تقديم الخدمات • نوع الرخصة التجارية وحصص الشركاء فيها، إن وجدت، والهيكل التنظيمي لمقدم طلب الترخيص • بيان بالقدرة المؤسسية والتشغيلية لمقدم طلب الترخيص. • تقرير لتقييم الامتثال لا يزيد عن شهر | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |

- نسخة من الوثائق التي تم تقديمها أثناء عملية تقييم الامتثال
- خطة إنهاء الخدمات
- تقرير بيانات مالي عن آخر سنة مالية، صادر عن مدقق حسابات معتمد في الدولة، بما يثبت توفر مصادر مالية بما يعادل (5,000,000) خمسة ملايين درهم إماراتي
- تقديم ضمان بنكي أو تأميني تحدده الهيئة، ويجدد تلقائياً عند تجديد الترخيص
- استكمال عملية سداد رسوم التقديم عبر بوابة الهيئة

إجراءات الحصول على الخدمة

- تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
- تعبئة بيانات الطلب وإرفاق كافة الوثائق المطلوبة
- دفع رسوم الطلب عبر قنوات الدفع المتاحة
- مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة
- دفع رسوم خدمات الثقة التي تمت الموافقة عليها
- الحصول على رخصة مزود خدمات ثقة / معتمد

- رسوم طلب ترخيص جديد: 10,000 درهم (مرة واحدة بغض النظر عن عدد الخدمات)
- رسوم إصدار ترخيص خدمة ثقة: 12,000 درهم (عن كل خدمة وفقاً للائحة الرسوم)
- رسوم إصدار ترخيص توفير خدمة ثقة معتمدة: 15,000 درهم (عن كل خدمة وفقاً للائحة الرسوم)

الدفع الإلكتروني

طريقة الدفع

لا توجد خصوصية للخدمة

خصوصية الخدمة

الخدمة الرئيسية: خدمات الثقة

| اسم الخدمة | تجديد ترخيص مزود خدمات الثقة |
|------------------------|--|
| وصف الخدمة | تهدف هذه الخدمة إلى إصدار تجديد ترخيص لمزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين في دولة الإمارات العربية المتحدة |
| باقة الخدمة | ترخيص مزود خدمات الثقة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة تكميلية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تجديد ترخيص مزود خدمات ثقة - تجديد ترخيص مزود خدمات ثقة معتمد - التعديل في قائمة الثقة الإماراتية |
| شروط الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - رسوم الطلب غير قابلة للاسترداد بغض النظر عن النتيجة النهائية للطلب سواء بالموافقة أو الرفض - يجوز للهيئة رفض الطلب في حال عدم استكمال المتطلبات خلال 60 يوم من تاريخ رفع الطلب - في حال تمت الموافقة على طلب الترخيص يتم إصدار الترخيص مقابل سداد رسوم إصدار الترخيص مقدماً بحسب عدد ونوع الخدمات وفقاً للائحة الرسوم - مدة الترخيص سنتين - يلتزم مقدم طلب التجديد بتقديم الطلب وإرسال جميع متطلبات الترخيص وسداد الرسوم قبل انتهاء تاريخ الترخيص (بثلاثة أشهر) وبعد أقصى شهر قبل انتهاء الترخيص |

- في حال تجاوز المدة المحددة بشهر (30 يوم) قبل تاريخ انتهاء صلاحية الترخيص، يعتبر المرخص له مخالفاً وتطبق في شأنه الجزاءات الإدارية السارية في هذا الشأن

خلال 30 يوم من تاريخ استكمال الطلب

زمن إنجاز الخدمة

لا يوجد ترابط

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى

المؤسسات الراغبة بتوفير خدمات الثقة وخدمات الثقة المعتمدة في دولة الإمارات العربية المتحدة

محدودية الخدمة

قطاع الأعمال
القطاع الحكومي

الجمهور المستهدف

الموقع الإلكتروني

قنوات تقديم الخدمة

- توفير النسخ المحدث من الوثائق التالية:
- نسخة من الترخيص الصادر من السلطة المختصة أو غير ذلك مما يخوله مزاوله الأنشطة في الدولة
- بيان الأنشطة التجارية غير المتعلقة بخدمات الثقة وخدمات الثقة المعتمدة والمصرح لطالب الترخيص بممارستها
- بيانات مقر مزاوله عمل مقدم طلب الترخيص في الدولة
- نسخة من خطة عمل مقدم طلب الترخيص، تُبين طبيعة واستراتيجية عمله والأهداف وخطة التسويق وخطة تقديم الخدمات
- نوع الرخصة التجارية وحصص الشركاء فيها، إن وجدت، والهيكل التنظيمي لمقدم طلب الترخيص
- بيان بالقدرات المؤسسية والتشغيلية لمقدم طلب الترخيص
- تقرير لتقييم الامتثال لا تزيد مدته عن شهر
- نسخة من الوثائق التي تم تقديمها أثناء عملية تقييم الامتثال
- خطة إنهاء الخدمات
- تقرير بيانات مالي عن آخر سنة مالية صادر عن مدقق حسابات معتمد في الدولة، بما يثبت توفر مصادر مالية بما يعادل (5,000,000) خمسة ملايين درهم
- تقديم ضمان بنكي أو تأمين تحدده الهيئة، ويجدد تلقائياً عند تجديد الترخيص
- استكمال عملية سداد رسوم الطلب في بوابة الهيئة

الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة

إجراءات الحصول على الخدمة

- تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
- تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة وإرفاق كافة الوثائق المطلوبة
- دفع رسوم الطلب عبر قنوات الدفع المتاحة
- استلام ومراجعة الطلب من قبل فريق المختص في الهيئة
- دفع رسوم خدمات الثقة التي تمت الموافقة عليها
- الحصول على الترخيص المجدد

رسوم الحصول على الخدمة

- رسوم طلب تجديد الترخيص: 10,000 درهم (مرة واحدة بغض النظر عن عدد الخدمات)
- رسوم إصدار ترخيص توفير خدمة ثقة: 12,000 درهم (عن كل خدمة وفقاً للائحة الرسوم)
- رسوم إصدار ترخيص توفير خدمة ثقة معتمدة: 15,000 درهم (عن كل خدمة وفقاً للائحة الرسوم)

الدفع الإلكتروني

طريقة الدفع

لا توجد خصوصية للخدمة

خصوصية الخدمة

الخدمة الرئيسية: خدمات الثقة

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | إلغاء خدمة في ترخيص لمزودي خدمات الثقة |
| وصف الخدمة | تهدف هذه الخدمة إلى إتاحة إلغاء خدمة ثقة أو خدمة ثقة معتمدة في ترخيص ساري لمزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين |
| باقة الخدمة | ترخيص مزودي خدمات الثقة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - يتم إلغاء الخدمة من الترخيص الساري دون تغيير تاريخ انتهاء الترخيص - التعديل في قائمة الثقة الإماراتية - الحصول على الترخيص المحدث (كما ينطبق) |
| شروط الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - لا يجوز للمرخص له إيقاف أي من أنشطته أو خدماته دون موافقة مسبقة من الهيئة - يجب على المرخص له إخطار الهيئة برغبته في وقف تقديم أي من خدمات الثقة، أو خدمات الثقة المعتمدة، أو جميعها، أو جزء منها، بفترة لا تقل عن ثلاثة أشهر قبل تاريخ الإنهاء المخطط له - رسوم الطلب غير قابلة للاسترداد بغض النظر عن النتيجة النهائية للطلب سواء بالموافقة أو الرفض - يجوز للهيئة رفض الطلب في حال عدم استكمال المتطلبات خلال 60 يوم من تاريخ رفع الطلب في حالة الموافقة على الطلب: - يتم إلغاء الخدمة من الترخيص الساري دون تغيير تاريخ انتهاء الترخيص - يجب على المرخص له الالتزام بإجراءات تفعيل خطة الإنهاء المعتمدة - يجب على المرخص له إبلاغ الجمهور، بمن فيهم المشتركين والأطراف المعتمدة، برغبته في وقف تقديم أي من خدماته أو جميعها أو جزء منها، بفترة لا تقل عن شهرين قبل تاريخ الإنهاء المخطط له، وبعد حصوله على موافقة الهيئة. |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تقديم طلب إلغاء خدمة الثقة وتوفير جميع المتطلبات - توفير جميع الوثائق للخدمات المتبقية - توفير النسخ المحدث من الوثائق التالية: • نسخة من الترخيص الصادر من السلطة المختصة أو غير ذلك مما يخوله مزاوله الأنشطة في الدولة • بيان الأنشطة التجارية غير المتعلقة بخدمات الثقة وخدمات الثقة المعتمدة والمصرح لطالب الترخيص بممارستها • بيانات مقر مزاوله عمل مقدم طلب الترخيص في الدولة • نسخة من خطة عمل مقدم طلب الترخيص، تبين طبيعة واستراتيجية عمله والأهداف وخطط التسويق وخطة تقديم الخدمات • نوع الرخصة التجارية وحصص الشركاء فيها، إن وجدت، والهيكل التنظيمي لمقدم طلب الترخيص • بيان بالقدرات المؤسسية والتشغيلية لمقدم طلب الترخيص • تقرير لتقييم الامتثال لا تزيد مدته عن شهر • نسخة من الوثائق التي تم تقديمها أثناء عملية تقييم الامتثال • خطة إنهاء الخدمات • تقرير بيانات مالي عن آخر سنه مالية صادر عن مدقق حسابات معتمد في الدولة، بما يثبت توفر مصادر مالية بما يعادل (5,000,000) خمسة ملايين درهم • تقديم ضمان بنكي أو تأمين تحدده الهيئة، ويجدد تلقائياً عند تجديد الترخيص - استكمال عملية سداد رسوم الطلب في بوابة الهيئة |

| | |
|----------------------------|--|
| زمن إنجاز الخدمة | خلال 30 يوم من تاريخ استكمال الطلب |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "إصدار ترخيص مزودي خدمات الثقة" |
| محدودية الخدمة | مزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين المرخصين من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج الطلب وتوفير البيانات المطلوبة - دفع رسوم الخدمة عبر قنوات الدفع المتاحة - استلام ومراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - إلغاء خدمة في الترخيص - الحصول على الترخيص المحدث (كما ينطبق) |
| رسوم الحصول على الخدمة | رسوم طلب إلغاء خدمة في الترخيص 10,000 درهم |
| طريقة الدفع | الدفع الإلكتروني |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات الثقة

| | |
|--------------------|--|
| اسم الخدمة | تعديل بيانات ترخيص لمزودي خدمات الثقة |
| وصف الخدمة | تهدف هذه الخدمة إلى تعديل البيانات الإدارية والفنية في ترخيص مزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين |
| باقة الخدمة | ترخيص مزودي خدمات الثقة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تعديل رخصة مزود خدمات ثقة - تعديل رخصة مزود خدمات ثقة معتمدة - التعديل في قائمة الثقة الإماراتية |

| | |
|---|---|
| <p>شروط الحصول على الخدمة</p> | <ul style="list-style-type: none"> - تقديم المستندات المحدثة وتوفير جميع المتطلبات. - يجب على المرخص له إخطار الهيئة خلال أسبوع في حال حدوث أي تعديلات أو تغييرات في المعلومات التي تم تقديمها في طلب الترخيص أو التجديد أو في الوثائق المقدمة للحصول على تقرير الامتثال. - يتعين على المرخص له، الحصول على الموافقة المسبقة من الهيئة في حالات تعديل أو تغيير البيانات والمعلومات المقدمة مسبقاً للهيئة والتي تحددها الهيئة على أن يكون من بينها البيانات والمعلومات الآتية: <ul style="list-style-type: none"> • بيانات المنشأة وملكيته ومقر مزاولة أعمال المرخص له في الدولة • القدرة الفنية والإدارية والمالية لإدارة وتشغيل الخدمات المحددة في الترخيص • أي تغيير في إجراءات التحقق من هوية طالبي ومشتركي خدمات الثقة أو خدمات الثقة المعتمدة • أي تغيير على أنظمة المعلومات الخاصة بخدمات الثقة أو خدمات الثقة المعتمدة • أي تعديلات تطرأ على خطة الإنهاء • رسوم الطلب غير قابلة للاسترداد بغض النظر عن النتيجة النهائية للطلب سواء بالموافقة أو الرفض. - يجوز للهيئة رفض الطلب في حال عدم استكمال المتطلبات خلال 60 يوم من تاريخ رفع الطلب. |
| <p>الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</p> | <ul style="list-style-type: none"> - توفير النسخ المحدثة من الوثائق التالية: <ul style="list-style-type: none"> • نسخة من الترخيص الصادر من السلطة المختصة أو غير ذلك مما يخوله مزاولة الأنشطة في الدولة • بيان الأنشطة التجارية غير المتعلقة بخدمات الثقة وخدمات الثقة المعتمدة والمصرح لطالب الترخيص بممارستها • بيانات مقر مزاولة عمل مقدم طلب الترخيص في الدولة • نسخة من خطة عمل مقدم طلب الترخيص، تبين طبيعة واستراتيجية عمله والأهداف وخطط التسويق وخطة تقديم الخدمات • نوع الرخصة التجارية وحصص الشركاء فيها، إن وجدت، والهيكل التنظيمي لمقدم طلب الترخيص • بيان بالقدرة المؤسسية والتشغيلية لمقدم طلب الترخيص • تقرير لتقييم الامتثال لا تزيد مدته عن شهر • نسخة من الوثائق التي تم تقديمها أثناء عملية تقييم الامتثال • خطة إنهاء الخدمات • تقرير بيانات مالي عن آخر سنة مالية صادر عن مدقق حسابات معتمد في الدولة، بما يثبت توفر مصادر مالية بما يعادل (5,000,000) خمسة ملايين درهم • تقديم ضمان بنكي أو تأمين تحدده الهيئة، ويجدد تلقائياً عند تجديد الترخيص |
| <p>زمن إنجاز الخدمة</p> | <p>خلال 30 يوم من تاريخ استكمال الطلب</p> |
| <p>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</p> | <p>الخدمة مرتبطة مع خدمة " إصدار ترخيص مزودي خدمات الثقة"</p> |
| <p>محدودية الخدمة</p> | <p>مزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين المرخصين من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية</p> |
| <p>الجمهور المستهدف</p> | <p>قطاع الأعمال القطاع الحكومي</p> |
| <p>قنوات تقديم الخدمة</p> | <p>الموقع الإلكتروني</p> |
| <p>إجراءات الحصول على الخدمة</p> | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج الطلب وتوفير البيانات والوثائق المطلوبة - دفع رسوم الخدمة عبر قنوات الدفع المتاحة - استلام ومراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على الترخيص المحدث (كما ينطبق) |

| | |
|------------------------|---|
| رسوم الحصول على الخدمة | - رسوم تعديل بيانات في الترخيص: 2,500 درهم |
| طريقة الدفع | - رسوم تعديل بيانات فنية في الترخيص: 2,500 درهم |
| طريقة الدفع | الدفع الإلكتروني |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات الثقة

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | التظلم على قرار الهيئة لخدمات الثقة |
| وصف الخدمة | تهدف هذه الخدمة الى إتاحة تقديم طلب تظلم بشأن قرار أو مخالفة لمزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين |
| باقة الخدمة | ترخيص مزودي خدمات الثقة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | قرار صادر عن الهيئة |
| شروط الحصول على الخدمة | - تقديم أسباب التظلم والمستندات الداعمة وتوفير جميع المتطلبات - يكون طلب التظلم خلال (14) يوم من تاريخ صدور قرار الهيئة - رسوم الطلب غير قابلة للاسترداد بغض النظر عن النتيجة النهائية للطلب سواء بالموافقة أو الرفض الطلب في حال عدم استكمال المتطلبات خلال 60 يوم من تاريخ رفع الطلب |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | - تقديم أسباب التظلم وتوفير المستندات الداعمة - توفير الوثائق التالية: • نسخة من الترخيص الصادر من السلطة المختصة أو غير ذلك مما يخوله مزولة الأنشطة في الدولة • بيان الأنشطة التجارية غير المتعلقة بخدمات الثقة وخدمات الثقة المعتمدة والمصرح لطالب الترخيص بممارستها • بيانات مقر مزولة عمل مقدم طلب الترخيص في الدولة • نسخة من خطة عمل مقدم طلب الترخيص، تبين طبيعة واستراتيجية عمله والأهداف وخطط التسويق وخطة تقديم الخدمات • نوع الرخصة التجارية وحصص الشركاء فيها، إن وجدت، والهيكل التنظيمي لمقدم طلب الترخيص • بيان القدرات المؤسسية والتشغيلية لمقدم طلب الترخيص. • تقرير لتقييم الامتثال لا يزيد عن شهر • نسخة من الوثائق التي تم تقديمها أثناء عملية تقييم الامتثال • خطة إنهاء الخدمات • تقرير بيانات مالي عن آخر سنة مالية، صادر عن مدقق حسابات معتمد في الدولة، بما يثبت توفر مصادر مالية بما يعادل (5,000,000) خمسة ملايين درهم إماراتي • تقديم ضمان بنكي أو تأميني تحدده الهيئة، ويجدد تلقائياً عند تجديد الترخيص - استكمال عملية سداد رسوم التقديم عبر بوابة الهيئة |

| | |
|----------------------------|---|
| زمن إنجاز الخدمة | خلال 30 يوم من تاريخ استكمال الطلب |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة إصدار ترخيص مزودي خدمات الثقة |
| محدودية الخدمة | مزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين المرخصين من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج الطلب وتوفير البيانات المطلوبة - دفع رسوم الخدمة عبر قنوات الدفع المتاحة - استلام ومراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - إخطار مقدم الطلب بقرار الهيئة |
| رسوم الحصول على الخدمة | رسوم طلب التظلم على قرار الهيئة 2000 درهم |
| طريقة الدفع | الدفع الإلكتروني |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: خدمات الثقة

| | |
|------------------------|---|
| اسم الخدمة | طلب إضافة خدمة جديدة في ترخيص ساري |
| وصف الخدمة | تهدف هذه الخدمة إلى إتاحة إضافة خدمة ثقة أو خدمة ثقة معتمدة جديدة في ترخيص ساري لمزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين |
| باقة الخدمة | ترخيص مزودي خدمات الثقة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تعديل ترخيص مزود خدمات ثقة - تعديل ترخيص مزود خدمات ثقة معتمد - التعديل في قائمة الثقة الإماراتية |
| شروط الحصول على الخدمة | رسوم الطلب غير قابلة للاسترداد بغض النظر عن النتيجة النهائية للطلب، سواء بالموافقة أو الرفض |

- يجوز للهيئة رفض الطلب في حال عدم استكمال المتطلبات خلال 60 يوماً من تاريخ رفع الطلب
- في حال الموافقة، يتم إضافة الخدمة إلى الترخيص الساري دون تغيير تاريخ انتهاء الترخيص
- في حال تمت الموافقة على طلب الترخيص، يتم إصدار الترخيص مقابل سداد رسوم إصدار الترخيص مقدماً بحسب عدد ونوع الخدمات وفقاً للائحة الرسوم

- توفير الوثائق التالية:
 - نسخة من الترخيص الصادر من السلطة المختصة أو غير ذلك مما يخوله مزاوله الأنشطة في الدولة
 - بيان الأنشطة التجارية غير المتعلقة بخدمات الثقة وخدمات الثقة المعتمدة والمصرح لطالب الترخيص بممارستها
 - بيانات مقر مزاوله عمل مقدم طلب الترخيص في الدولة
 - نسخة من خطة عمل مقدم طلب الترخيص، تبين طبيعة واستراتيجية عمله والأهداف وخطط التسويق وخطة تقديم الخدمات
 - نوع الرخصة التجارية وحصص الشركاء فيها، إن وجدت، والهيكل التنظيمي لمقدم طلب الترخيص
 - بيان بالقدرات المؤسسية والتشغيلية لمقدم طلب الترخيص.
 - تقرير لتقييم الامتثال لا يزيد عن شهر
 - نسخة من الوثائق التي تم تقديمها أثناء عملية تقييم الامتثال
 - خطة إنهاء الخدمات
 - تقرير بيانات مالي عن آخر سنة مالية، صادر عن مدقق حسابات معتمد في الدولة، بما يثبت توفر مصادر مالية بما يعادل (5,000,000) خمسة ملايين درهم إماراتي
 - تقديم ضمان بنكي أو تأميني تحدده الهيئة، ويجدد تلقائياً عند تجديد الترخيص
- استكمال عملية سداد رسوم التقديم عبر بوابة الهيئة

الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة

خلال 30 يوم من تاريخ استكمال الطلب

زمن إنجاز الخدمة

الخدمة مرتبطة مع خدمة " إصدار ترخيص مزودي خدمات الثقة "

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى

مزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين المرخصين من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية

محدودية الخدمة

قطاع الأعمال
القطاع الحكومي

الجمهور المستهدف

الموقع الإلكتروني

قنوات تقديم الخدمة

- تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
- تعبئة نموذج الطلب وتوفير البيانات المطلوبة
- دفع رسوم الخدمة عبر قنوات الدفع المتاحة
- استلام ومراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة
- الحصول على الترخيص

إجراءات الحصول على الخدمة

- رسوم طلب ترخيص جديد: 10,000 درهم (مرة واحدة بغض النظر عن عدد الخدمات)
- رسوم إصدار ترخيص توفير خدمة ثقة: 12,000 درهم (عن كل خدمة وفقاً للائحة الرسوم)
- رسوم إصدار ترخيص توفير خدمة ثقة معتمدة: 15,000 درهم (عن كل خدمة وفقاً للائحة الرسوم)
- تقوم الهيئة بتطبيق آلية احتساب رسوم إضافة خدمة لترخيص ساري على مبدأ النسبة والتناسب على ألا يقل رسم ترخيص الخدمة المضافة عن 1,000 درهم بغض النظر عن مدة الترخيص المتبقية

رسوم الحصول على الخدمة

الدفع الإلكتروني

طريقة الدفع

لا توجد خصوصية للخدمة

خصوصية الخدمة

الخدمة الرئيسية: خدمات توصية لتخصيص الأراضي العامة

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | طلب توصية لتخصيص الأراضي |
| وصف الخدمة | تتيح الخدمة لمزودي خدمات الاتصالات بالحصول على رسالة توصية من الهيئة موجهة للبلديات المعنية بالموافقة على تخصيص قطعة أرض عامة لبناء محطة تقوية الإرسال الذكي |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | رسالة توصية من الهيئة موجهة للبلديات المعنية بالموافقة على تخصيص قطعة أرض عامة لبناء محطة تقوية الإرسال الذكي |
| شروط الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - عدم وجود محطات تقوية إرسال على مدار 500 متر من الموقع المطلوب تخصيصه - يحق لمزودي خدمات الاتصالات تقديم طلب توصية لتخصيص عدد 10 مواقع في الأسبوع الواحد كحد أقصى |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | الخدمة خاصة بمزودي خدمات الاتصالات في الدولة فقط |
| الجمهور المستهدف | قطاع الاعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | رابط خلال الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال الرابط المخصص - ضمان تحقيق قطعة الأرض للشروط المطلوبة حسب النظام - الحصول على رسالة توصية من الهيئة موجهة للبلديات المعنية |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | الخدمة تقدم عن طريق رابط إلكتروني خاص متوفر لمزودي خدمات الاتصالات في الدولة فقط |

الخدمة الرئيسية: موارد الأرقام

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | تخصيص موارد أرقام |
| وصف الخدمة | تخصيص موارد أرقام لمزودي خدمات الاتصالات داخل الدولة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | شهادة تخصيص الأرقام تتضمن موارد الأرقام المطلوبة |
| شروط الحصول على الخدمة | يشترط توفر رصيد كاف مدفوع مقدماً لدى الهيئة يغطي تكاليف تخصيص موارد الأرقام |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | الخدمة خاصة بمزودي خدمات الاتصالات في الدولة فقط |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | رابط خلال الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | تقرير نسبة استغلال الأرقام التي تم صرفها مسبقاً (الهاتف الذكي والهاتف الثابت) |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال الرابط المخصص - تعبئة نموذج الطلب وإرفاق كافة الوثائق المطلوبة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على شهادة تخصيص الأرقام تتضمن موارد الأرقام المطلوبة |
| رسوم الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - رسوم الطلب: 500 درهم - رسوم تخصيص الموارد الرقمية: تختلف الرسوم بحسب فئة موارد الأرقام المطلوبة، يمكنكم الاطلاع على الرسوم من خلال سياسة رسوم تخصيص واستخدام موارد الأرقام |
| طريقة الدفع | الدفع الإلكتروني |
| خصوصية الخدمة | الخدمة تقدم من خلال رابط إلكتروني خاص متوفر لمزودي خدمات الاتصالات في الدولة |

الخدمة الرئيسية: موارد الأرقام

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | سحب / وقف تخصيص موارد أرقام |
| وصف الخدمة | تتيح الخدمة لمزودي خدمات الاتصالات إمكانية إرجاع الأرقام غير المستغلة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة تكميلية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | شهادة سحب / إرجاع الأرقام |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "تخصيص موارد أرقام" |
| محدودية الخدمة | الخدمة خاصة بمزودي خدمات الاتصالات في الدولة فقط |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | رابط خلال الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال الرابط المخصص - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على شهادة سحب / إرجاع الأرقام |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | الخدمة تقدم من خلال رابط إلكتروني خاص بمزودي خدمات الاتصالات في الدولة |

الخدمة الرئيسية: حل النزاعات

| | |
|--|------------------------------------|
| طلب معالجة النزاعات المخلة بالمنافسة بين المرخص لهم | اسم الخدمة |
| التدقيق والمتابعة لضبط عملية الممارسة المخلة من قبل المرخص المشتكى عليه وإيقاف الانتهاكات المخلة بالمنافسة التي تم ضبطها، كما ويتم إعلام المرخص له "مقدم الشكوى" بكافة الخطوات التي تم أخذها لتصحيح الممارسات الخاطئة | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة فرعية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة معقدة | مستوى تعقيد الخدمة |
| قرار الهيئة حول النزاع | مخرج الخدمة |
| لا توجد شروط | شروط الحصول على الخدمة |
| 60 يوم عمل | زمن إنجاز الخدمة |
| لا يوجد ترابط | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| الخدمة خاصة بمزودي خدمات الاتصالات في الدولة فقط | محدودية الخدمة |
| قطاع الأعمال | الجمهور المستهدف |
| الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| الوثائق المعنية بالنزاع | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال الرابط الخاص - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة "إن وجدت" - مراجعة ودراسة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على قرار الهيئة حول النزاع | إجراءات الحصول على الخدمة |
| خدمة مجانية | رسوم الحصول على الخدمة |
| لا يوجد | طريقة الدفع |
| الخدمة تقدم من خلال رابط إلكتروني خاص بمزودي خدمات الاتصالات في الدولة | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: ترخيص خدمات الاتصالات

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | طلب حل نزاعات الربط البيني بين المرخص لهم |
| وصف الخدمة | حل النزاعات الخاصة بالربط البيني أو النفاذ إلى الشبكة بين المرخص لهم بطريقة متسلسلة وواضحة لتسوية النزاعات فيما بينهم |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | قرار الهيئة حول النزاع |
| شروط الحصول على الخدمة | التقدم بطلب رسمي للهيئة حول فض نزاع بين المرخص لهم بعد إثبات انقضاء المدة المعينة لحل النزاعات ودياً بين الأطراف |
| زمن إنجاز الخدمة | 60 يوم عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | الخدمة خاصة بمزودي خدمات الاتصالات في الدولة فقط |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثائق المعنية بالنزاع |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - التقدم بطلب رسمي للهيئة لفض النزاع بين المرخص لهم - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة "إن وجدت" - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على قرار الهيئة حول النزاع |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: ترخيص خدمات الاتصالات

| | |
|---|------------------------------------|
| إصدار رخص تقديم خدمات الاتصالات | اسم الخدمة |
| الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية هي الجهة القانونية المسؤولة عن إصدار التراخيص بموجب قانون الاتصالات. ووفقاً للمرسوم بقانون الاتصالات، فإن تشغيل شبكة اتصالات عامة أو تزويد المشتركين بخدمات الاتصالات وجميع أنواع الأنشطة الأخرى التي يحددها مجلس الإدارة وفقاً لأحكام القانون يتطلب الحصول على ترخيص من الهيئة تشمل الخدمة أيضاً المرخص لهم الحاليين الذين يريدون تجديد أو تعديل أو إلغاء ترخيص خدمات الاتصالات الخاص بهم | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة فرعية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة معقدة | مستوى تعقيد الخدمة |
| رخصة تقديم خدمات الاتصالات | مخرج الخدمة |
| تعتبر الجهة مؤهلة للتقدم بطلب الحصول على الخدمة في حال كانت الجهة: - شركة مؤسسة بموجب قانون الشركات التجارية، وعملاً بالمادة 28 من قانون الاتصالات؛ يجب أن تكون جهة معتمدة من قبل مجلس الإدارة لأغراض الحصول على ترخيص - شركة يمثل المساهمون فيها للقرار الذي يقر بترخيص النشاط المنظم المعني - ما لم يوافق مجلس الإدارة على خلاف ذلك، يجب ألا تتجاوز نسبة المساهمين الأجانب في الجهة المعنية 49٪، بينما يمتلك شريك مواطن واحد أو أكثر نسبة 51٪ المتبقية | شروط الحصول على الخدمة |
| يرجى العلم بأن هذه الخدمة تعتمد على مدخلات وموافقات أمنية من جهات أخرى، ولذلك لا يمكن تحديد زمن إنجاز الخدمة | زمن إنجاز الخدمة |
| لا يوجد ترابط | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| يجب على مقدم الطلب الامتثال لما يلي: - طلب الموافقة على تأسيس الشركة المراد ترخيصها بموجب المادة 28 من قانون الاتصالات ولا تعتبر الموافقة على التأسيس مؤشراً على الموافقة على أي ترخيص يطلب بعد ذلك - في حال رغبة مقدم الطلب الحصول على استثناء من أي حكم من أحكام قانون الشركات التجارية، فعليه التقدم للهيئة بطلب الإعفاء من أحكام قانون الشركات مدعوماً بالمبررات، ويحدد الطلب النطاق الكامل للإعفاءات المطلوبة | محدودية الخدمة |
| قطاع الأعمال | الجمهور المستهدف |
| الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| - إثبات استيفاء معايير أهلية الحصول على الترخيص - نسخ طبق الأصل مصدقة عن عقد التأسيس والنظام الأساسي للشركة - بيانات هيكل ملكية المساهمين بما في ذلك معلومات عن أي ترخيص لتقديم خدمات الاتصالات يملكه أي من المساهمين، سواء في دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |

- تفاصيل فريق الإدارة، بما في ذلك المؤهلات والخبرة في مجال الاتصالات في الدولة و/أو خارجها، إن وجدت
- خطة العمل بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
 - نوع الشبكة (الشبكات) التي سيتم تشغيلها ونوع (أنواع) الخدمات التي سيتم تقديمها
 - الخطة الأولية لنشر الشبكة والخدمات بما في ذلك مخططات الشبكة والتفاصيل الفنية ذات الصلة
 - تحديد ما إذا كان الطيف الترددي أو الأرقام مطلوبة للخدمة وإن كان كذلك، تقديم تفاصيل المتطلبات
 - مقترح التمويل و/أو دراسات الجدوى المالية
- الفوائد التي ستعود على اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة من المقترح
- في حالة الرغبة بتقديم الخدمات الساتلية، يرجى تزويدنا برسالة عدم ممانعة من وكالة الإمارات للفضاء
- أي معلومات أخرى تدعم الطلب

إجراءات الحصول على الخدمة

- تعبئة استمارة طلب الترخيص
- توفير كافة البيانات والوثائق المطلوبة
- دفع رسوم الخدمة
- التدقيق على طلب الترخيص
- الحصول على رخصة تقديم خدمات الاتصالات

رسوم الحصول على الخدمة

رسوم الطلب: 10,000 درهم

طريقة الدفع

الدفع الإلكتروني

خصوصية الخدمة

- تحدد الهيئة الإجراءات الواجب اتباعها لمنح التراخيص وقد تشمل هذه الإجراءات عمليات اختيار تنافسية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المزادات أو العطاءات المختومة أو أي عملية اختيار تنافسية التي تقيم الهيئة من خلالها مزايا كل متنافس
- في حالة منح التراخيص التي تستند إلى تعهدات مالية - مثل المزاد أو إجراءات العطاء المختوم، يجوز للهيئة تطبيق إجراء من مرحلتين: حيث تقوم الهيئة في المرحلة الأولى بإنشاء قائمة مختصرة بالمنافسين المؤهلين على أساس تقييم معايير موضوعية مثل: الملكية، والوضع المالي والموارد، وهيكلية الإدارة والخبرة، والخبرة الفنية والموارد، والنشر والتغطية، وأية معايير أخرى تحددها الهيئة. في المرحلة الثانية، سيتم دعوة المتنافسين المؤهلين فقط لتقديم التعهدات المالية
- تأخذ الهيئة كافة الخطوات اللازمة للكشف عن هيكل ملكية المساهمين للمتقدمين بما فيهم الجهات المستثمرة. وقد تطلب الهيئة من هذه الجهات إثبات التزامهم بالقوانين والأنظمة النافذة وعدم خرق القوانين والأنظمة بشكل جسيم ومستمر في الدولة أو خارجها

الخدمة الرئيسية: ضبط أسعار الخدمات المقدمة

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | طلب ضبط أسعار الخدمات المقدمة |
| وصف الخدمة | تتيح هذه الخدمة لمزودي خدمات الاتصالات في الدولة الحصول على قرار من الهيئة حول اعتماد طلبات ضبط الأسعار لخدمات الاتصالات الجديدة بهدف ضمان المنافسة العادلة بين مزودي خدمات الاتصالات |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | قرار من الهيئة حول اعتماد طلبات ضبط الأسعار لخدمات الاتصالات الجديدة |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن إنجاز الخدمة | 5 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | الخدمة خاصة بمزودي خدمات الاتصالات في الدولة فقط |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تعبئة نموذج طلب ضبط أسعار الخدمات المقدمة من قبل المرخص له - تقديم معلومات إضافية "إن لزم" - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على قرار الهيئة حول الطلب |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | الخدمة تقدم من خلال رابط إلكتروني خاص بمزودي خدمات الاتصالات في الدولة |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | الدعم الفني للشبكة الاتحادية |
| وصف الخدمة | تقديم الدعم الفني للجهات المستفيدة من خدمات الشبكة الاتحادية، كما يتم تسجيل الجهة لخدمة الدعم الفني تلقائياً بمجرد تفعيل أي خدمة مقدمة من خلال الشبكة الحكومية الاتحادية |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | الحصول على الدعم الفني للجهات المستفيدة من خدمات الشبكة الاتحادية |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن إنجاز الخدمة | - أولوية (1): 4 ساعات - أولوية (2): 8 ساعات - أولوية (3): 4 أيام عمل - أولوية (4): 5 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - إرسال الطلبات والاستفسارات إلى فريق الدعم الفني - مراجعة ودراسة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - استلام الرد على الطلبات والاستفسارات من قبل الهيئة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | يتم التسجيل تلقائياً بمجرد الاستفادة من خدمات الشبكة الاتحادية |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | طلب الربط على الهوية الرقمية |
| وصف الخدمة | الموافقة المبدئية على طلب الربط للهوية الرقمية للجهات الحكومية الاتحادية والقطاع الخاص بما يخدم التحول الرقمي في دولة الامارات العربية المتحدة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | الموافقة على الربط التقني مع نظام الهوية الرقمية |
| شروط الحصول على الخدمة | للجهات الحكومية الاتحادية: - تقدم خدمات للجمهور لشركات القطاع الخاص: - توفر رخصة تجارية سارية المفعول |
| زمن إنجاز الخدمة | 3 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | قطاع الأعمال - باستثناء إمارة دبي القطاع الحكومي - الجهات الحكومية الاتحادية |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - استلام الموافقة المبدئية للربط على الهوية الرقمية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | تفعيل خدمة حكومية على الشبكة الاتحادية |
| وصف الخدمة | توفر الشبكة الحكومية الاتحادية توصالاً بين الجهات الحكومية لغرض تبادل ومشاركة البيانات فيما بينها، والذي من شأنه أن يوفر على الجهات تكاليف الربط المباشر مع كل جهة بخطوط مستقلة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | الربط الإلكتروني بين الجهات الحكومية المعنية |
| شروط الحصول على الخدمة | توفر الربط الشبكي المخصص / الافتراضي |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة الربط الشبكي المخصص وخدمة الربط الشبكي الافتراضي |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | - موافقة رسمية من قبل الجهتين "اتفاقية بين مزود الخدمة والمستهلك" - توفير المعلومات التقنية اللازمة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة من قبل الجهة الحكومية - تعبئة استبيان التفاصيل التقنية من قبل الجهة الحكومية وإرفاق الوثائق المطلوبة - مراجعة الطلب والاستبيان من قبل فريق مختص في الهيئة - استلام إشعار بالحصول على الخدمة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | محاضرات توعوية في أمن المعلومات |
| وصف الخدمة | تقديم محاضرات توعوية للجهات الحكومية تغطي مواضيع مختلفة في مجال الأمن السيبراني، بهدف تعريف الحضور بأفضل الممارسات في هذا المجال والمخاطر المتعلقة به |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | جدول مواعيد المحاضرات التوعوية |
| شروط الحصول على الخدمة | يجب على المتعامل تعبئة جدول بيانات مقدم الطلب لإنشاء حساب جديد في نظام حجز المحاضرات |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - الخدمة خاصة بموظفي الجهات الحكومية فقط - المحاضرات تقدم باللغتين العربية والإنجليزية - مدة المحاضرة ساعة واحدة فقط - يتم تقديم عدد 2 من المحاضرات في اليوم الواحد كحد أقصى |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - تعبئة جدول بيانات مقدم الطلب - تعبئة نموذج طلب المحاضرة من خلال نظام حجز المحاضرات - مراجعة واعتماد الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - استلام الجدول الزمني للمحاضرات من قبل المدرب - في حال كانت المحاضرة عن بعد، يجب إرسال رابط المحاضرة للمدرب من قبل مقدم الطلب - في حال كانت المحاضرة حضورياً، يجب إرسال تفاصيل موقع المحاضرة للمدرب من قبل مقدم الطلب - عقد المحاضرات وفقاً للجدول الزمني المحدد من قبل المدرب |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| خصوصية الخدمة | يتوفر لدى الهيئة عدد 12 موضوع خاص بأمن المعلومات |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | الرابط الحكومي للخدمات |
| وصف الخدمة | منظومة تتيح للجهات الحكومية تبادل البيانات فيما بينها بانسيابية، وتقديم خدماتها بشكل مترابط ومتكامل، بما يخدم حاجة المتعامل في الحصول على خدمات الحكومة من دون الاضطرار للانتقال من جهة حكومية إلى أخرى |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | تفعيل تبادل البيانات بين الجهات الحكومية والخاصة |
| شروط الحصول على الخدمة | - توفر الربط الشبكي المخصص/ الافتراضي - استيفاء المتطلبات التقنية |
| زمن إنجاز الخدمة | ضم جهة جديدة: 5 أيام عمل تفعيل الخدمة على المنصة: من 3 إلى 5 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة الربط الشبكي المخصص وخدمة الربط الشبكي الافتراضي |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | - موافقة رسمية من قبل الجهتين "اتفاقية بين مزود الخدمة والمستهلك" - التفاصيل التقنية اللازمة - تعبئة نموذج طلب انضمام الجهة (GSB-Entity Onboarding Request Form) |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - تعبئة نموذج طلب انضمام الجهة (GSB-Entity Onboarding Request Form)، حيث يحدد هذا النموذج نقطة الاتصال المعتمدة من الجهة للوصول إلى بوابة الرابط لاستهلاك / الموافقة على الخدمات نيابة عن هذه الجهة - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - تفعيل تبادل البيانات بين الجهتين |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | خدمة الاستشارات التقنية للجهات الحكومية |
| وصف الخدمة | توفير المشورة التقنية للجهات الحكومية في حل المشاكل التقنية من خلال الفرق المعنية والخبراء في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية لتسليط الضوء على التحديات التي تواجه الجهة وبناءً على المتطلبات التي تم تسجيلها، وتوفير الاقتراحات والحلول ذات الصلة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - معلوماتية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | الحصول على الاستشارات التقنية والحلول المقترحة |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن إنجاز الخدمة | 10 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | الخدمة خاصة بالجهات الحكومية الاتحادية فقط |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | توفير نبذة عن المتطلبات، وتحديد نطاق الاستشارة والغرض منها وإرفاق الوثائق ذات الصلة (الوثائق الداعمة) |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - مراجعة ودراسة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - تقييم واعتماد الطلب من قبل الهيئة - عقد اجتماع فني مع الجهة وأصحاب الشأن "إن لزم الأمر" - الحصول على الاستشارة والرد التقني من قبل الهيئة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | التعافي من الكوارث (DRaaS) |
| وصف الخدمة | تمكن خدمة التعافي من الكوارث الجهات من حماية الأنظمة المستضافة في البنية التحتية الرقمية الخاصة بهم أو على الشبكة الاتحادية ليتم حمايتها في موقع آخر بعيد عن موقع الجهة الحكومية. وتوفر الخدمة للجهة المرونة لحماية الأنظمة الافتراضية الحرجة مما يؤدي إلى تقليل التكلفة الإجمالية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمستخدمين تطبيق تدريبات التعافي من الكوارث في بيئتهم دون الرجوع إلى فريق عمليات الشبكة الاتحادية، لضمان التوافر والتوافق مع معايير استمرارية الأعمال |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | بنية تحتية سحابية للتعافي من الكوارث |
| شروط الحصول على الخدمة | - الاتصال بالشبكة الاتحادية - يجب أن تكون البنية التحتية للجهة متوافقة مع تقنية VMware |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة الربط الشبكي المخصص وخدمة الربط الشبكي الافتراضي |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - تعبئة استبيان إدراج المؤسسة - مراجعة الطلب والاستبيان من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على مخرج الخدمة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |

لا يوجد

طريقة الدفع

- توفر الخدمة 99.9% حسب اتفاقية مستوى الخدمة
اتفاقية مستوى الخدمة للحوادث:
- نسبة حل حوادث P1 بنجاح خلال 4 ساعات (99.0%)
 - نسبة حل حوادث P2 بنجاح خلال 8 ساعات (99.0%)
 - نسبة حل حوادث P3 بنجاح خلال 4 أيام (99.0%)
 - نسبة حل حوادث P4 بنجاح خلال 5 أيام (99.0%)
- يتم إدارة الخدمة من خلال بوابة الخدمة الذاتية بعد تخصيص الموارد المتفق عليها
- يمكن للجهة استخدام أي نظام تشغيلي افتراضي
- يمكن تقديم نظام مراقبة بحسب طلب الجهة

خصوصية الخدمة

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | توفير البنية التحتية السحابية (IaaS) |
| وصف الخدمة | توفير بنية تحتية افتراضية آمنة من خلال شبكة الحكومة الاتحادية حيث تكون للجهة السيطرة التامة على بيئتها المستقلة. وتوفر هذه الخدمة بوابة ذاتية للجهات لإدارة البنية التحتية الرقمية، تمكنها من الوصول إلى مجموعة مشتركة من موارد الحوسبة القابلة للتكوين (على سبيل المثال: الشبكات والخوادم والتخزين). وتوفير موارد الحوسبة والتخزين من خلال نموذج نشر مركزي، يمكن من تقديم الخدمة وإطلاقها بسرعة وبأقل جهد إداري أو تفاعل مع مزود الخدمة. وتهدف هذه الخدمة إلى إنشاء مؤسسة اتحادية أكثر مرونة توفر الخدمات بسرعة لتلبية متطلبات الحوسبة الحكومية |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | توفير البنية التحتية السحابية (IaaS) |
| شروط الحصول على الخدمة | الاتصال بالشبكة الاتحادية |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة الربط الشبكي المخصص وخدمة الربط الشبكي الافتراضي |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |

- إجراءات الحصول على الخدمة
- تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
- تقديم طلب الحصول على الخدمة
- تعبئة استبيان إدراج المؤسسة
- مراجعة الطلب والاستبيان من قبل فريق مختص في الهيئة
- الحصول على مخرج الخدمة

رسوم الحصول على الخدمة

خدمة مجانية

طريقة الدفع

لا يوجد

خصوصية الخدمة

توفر الخدمة مجموعة الخصائص/الميزات التالية :
- ترحيل البيانات (خدمة ذاتية): الربط بين الجهة الحكومية والشبكة الاتحادية مما يمكن ترحيل أعمال الجهة من موقعها إلى الشبكة الاتحادية باستخدام أدوات **VMware Cloud Migration** يجب أن تكون البنية التحتية للجهة متوافقة مع تقنية **Vmware**
- الربط الافتراضي الآمن (خدمة ذاتية): تسمح خاصية الربط الافتراضي الآمن **VPN** ضمن سحابة الشبكة الاتحادية بتمكين موظفي الجهة الحكومية

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| اسم الخدمة | النسخ الاحتياطي للبيانات (BaaS) |
|----------------------------|--|
| وصف الخدمة | يهدف نظام النسخ الاحتياطي إلى حماية مراكز البيانات الافتراضية الخاصة بالجهات الحكومية المستضافة في الشبكة الاتحادية أو / وبياناتهم المستضافة لديهم. توفر هذه الخدمة بوابة ذاتية للجهات لإدارة عمليات النسخ الاحتياطي |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | نسخ احتياطية للبيانات |
| شروط الحصول على الخدمة | الاتصال بالشبكة الاتحادية |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة "الربط الشبكي المخصص" وخدمة "الربط الشبكي الافتراضي" |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |

| | |
|--|------------------------------------|
| التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| الاتصال بالشبكة الاتحادية | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - تعبئة استبيان إدراج المؤسسة - مراجعة الطلب والاستبيان من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على مخرج الخدمة | إجراءات الحصول على الخدمة |
| خدمة مجانية | رسوم الحصول على الخدمة |
| لا يوجد | طريقة الدفع |
| توفر الخدمة مجموعة الخصائص/الميزات التالية: - ترحيل البيانات (خدمة ذاتية): الربط بين الجهة الحكومية والشبكة الاتحادية مما يمكن ترحيل أعمال الجهة من موقعها إلى الشبكة الاتحادية باستخدام أدوات VMware Cloud Migration يجب أن تكون البنية التحتية للجهة متوافقة مع تقنية VMware - الربط الافتراضي الآمن (خدمة ذاتية): تسمح خاصية الربط الافتراضي الآمن VPN ضمن سحابة الشبكة الاتحادية بتمكين موظفي الجهة الحكومية | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|--|------------------------|
| الربط الشبكي المخصص | اسم الخدمة |
| تقدم الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية نوعين من الاتصال الشبكي الذي يربط الجهات الحكومية بالشبكة الحكومية الاتحادية، أحدهما هو الربط الشبكي المخصص (MPLS) وهو اتصال مشفر يستخدم لربط الجهات الحكومية من خلال شبكة خاصة بأعلى معايير مستوى الخدمة، والربط الآخر هو الربط الشبكي الافتراضي VPN ويتم من خلال الإنترنت بالشبكة الاتحادية. حيث يتم تحديد آلية الربط بناءً على متطلبات مقدم الطلب وبالتنسيق مع فريق الشبكة الاتحادية. | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة فرعية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة عادية | مستوى تعقيد الخدمة |
| الربط الشبكي على الشبكة الاتحادية | مخرج الخدمة |
| - جاهزية مركز البيانات للجهة الحكومية - استيفاء المتطلبات التقنية | شروط الحصول على الخدمة |
| 5 أيام عمل | زمن إنجاز الخدمة |

| | |
|--|------------------------------------|
| لا يوجد ترابط | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| هذه الخدمة مخصصة للجهات الحكومية الاتحادية والحكومات الإلكترونية المحلية | محدودية الخدمة |
| القطاع الحكومي | الجمهور المستهدف |
| التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| تعبئة نموذج الترحيل "FEDnet Migration Form" | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - استلام رسالة عدم ممانعة من قبل الهيئة موجهة لمزود الخدمة - التواصل مباشرة مع مزود الخدمة لطلب الخطوط (من قبل مقدم الطلب) - إشعار فريق الهيئة بجاهزية الربط الشبكي - اجتماع مشترك بين فريق الشبكة الاتحادية ومقدم الطلب - تعبئة استبيان التفاصيل التقنية من قبل مقدم الطلب - مراجعة الطلب والاستبيان من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على الربط الشبكي المخصص | إجراءات الحصول على الخدمة |
| خدمة مجانية | رسوم الحصول على الخدمة |
| لا يوجد | طريقة الدفع |
| لا توجد خصوصية للخدمة | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|--|--------------------|
| الربط الشبكي الافتراضي | اسم الخدمة |
| تقدم الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية نوعين من الاتصال الشبكي الذي يربط الجهات الحكومية بالشبكة الحكومية الاتحادية، أحدهما هو الربط الشبكي المخصص (MPLS) وهو اتصال مشفر يستخدم لربط الجهات الحكومية من خلال شبكة خاصة بأعلى معايير مستوى الخدمة، والربط الآخر هو الربط الشبكي الافتراضي VPN ويتم من خلال الإنترنت بالشبكة الاتحادية. حيث يتم تحديد آلية الربط بناءً على متطلبات مقدم الطلب وبالتنسيق مع فريق الشبكة الاتحادية. | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة فرعية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة عادية | مستوى تعقيد الخدمة |
| الربط الشبكي على الشبكة الاتحادية | مخرج الخدمة |

| | |
|------------------------------------|---|
| شروط الحصول على الخدمة | - جاهزية مركز البيانات للجهة الحكومية - استيفاء المتطلبات التقنية |
| زمن إنجاز الخدمة | 5 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | هذه الخدمة مخصصة للجهات الحكومية الاتحادية والحكومات الإلكترونية المحلية |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | تعينة نموذج الشبكة الافتراضية الخاصة "FEDnet VPN Form" |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - تعينة استبيان التفاصيل التقنية من قبل مقدم الطلب - مراجعة الطلب والاستبيان من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على الربط مع الشبكة الاتحادية |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|-------------------|---|
| اسم الخدمة | البريد الإلكتروني المشترك (EaaS) |
| وصف الخدمة | توفير البريد الإلكتروني المشترك للجهات الحكومية وذلك باستخدام برنامج شركة مايكروسوفت "Microsoft Exchange". توفر هذه الخدمة بوابة ذاتية للجهات لإدارة حساب البريد الخاص بهم |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |

| | |
|--|------------------------------------|
| خدمة عادية | مستوى تعقيد الخدمة |
| بريد إلكتروني | مخرج الخدمة |
| الاتصال بالشبكة الاتحادية | شروط الحصول على الخدمة |
| يوم عمل واحد | زمن إنجاز الخدمة |
| الخدمة مرتبطة مع خدمة الربط الشبكي المخصص وخدمة الربط الشبكي الافتراضي | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| لا توجد محدودية للخدمة | محدودية الخدمة |
| القطاع الحكومي | الجمهور المستهدف |
| التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| لا توجد وثائق مطلوبة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - تعبئة استبيان إدراج المؤسسة - مراجعة الطلب والاستبيان من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على مخرج الخدمة | إجراءات الحصول على الخدمة |
| خدمة مجانية | رسوم الحصول على الخدمة |
| لا يوجد | طريقة الدفع |
| لا توجد خصوصية للخدمة | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | الاستبيان الذكي |
| وصف الخدمة | توفير أداة خاصة ببناء استبيانات مخصصة للجهات الحكومية المهمة بإجراء استطلاعات الرأي، مما يمكن الجهات من سهولة الوصول إلى الجمهور المستهدف والسماح للجمهور بالتعبير عن آرائهم بسهولة وشفافية |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | أداة الاستبيان الذكي |
| شروط الحصول على الخدمة | عدم وجود حساب سابق للجهة الحكومية على المنصة |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | شعار الجهة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - تفعيل الحساب الخاص بنظام الاستبيان الذكي واستلام بيانات الحساب |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | يمكن الرجوع إلى قاعدة البيانات الذكية في أي وقت لاستخدام الاستبيانات المعدة أو إنشاء استبيان جديد، كما يمنح متخذي القرار القدرة على تحليل النتائج والإحصاءات بعد إجراء الاستبيانات |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | بوابة الاتصال بالإنترنت عالي الأداء |
| وصف الخدمة | تقديم خدمة الإنترنت الآمن لكافة الجهات الحكومية الاتحادية عبر مزود مزدوج لخدمة الإنترنت، مما يسمح بتحقيق إنتاجية أعلى، وتوفر هذه الخدمة اتصالاً موحداً بالإنترنت في الجهات الاتحادية. تعتبر الشبكة الاتحادية المزود الرئيسي لخدمة الإنترنت للجهات الاتحادية والتي تضمن وجود خدمة متوفرة بنسبة 99.99% طوال العام |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | الاتصال بالإنترنت آمن عالي الأداء |
| شروط الحصول على الخدمة | - توفر الربط الشبكي المخصص - اتصال فعال مع مزود الخدمة - حضور المناقشات الفنية |
| زمن إنجاز الخدمة | 5 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | الخدمة مرتبطة مع خدمة الربط الشبكي المخصص |
| محدودية الخدمة | تخصص هذه الخدمة للجهات الحكومية الاتحادية لأغراض العمل فقط، ويتم تزويد كل جهة بعناوين بروتوكول إنترنت مخصصة لذلك |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - تعبئة استبيان التفاصيل التقنية من قبل الجهة الحكومية - مراجعة الطلب والاستبيان من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على مخرج الخدمة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: الخدمات المشتركة لحكومة دولة الإمارات

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | طلب توفير أدوات المشاركة الرقمية |
| وصف الخدمة | مساعدة الجهات الحكومية في تبني أدوات المشاركة الرقمية التي يتم توفيرها لتطبيق مفاهيم ومبادئ حكومة دولة الإمارات الرقمية. حيث تتيح الخدمة للمستخدمين استخدام منصة تفاعلية لتطوير الخدمات والسياسات والمشاريع بالتشارك مع الجمهور |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | توفير الأدوات التفاعلية وتوعية الجهات باستخدامها |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن إنجاز الخدمة | 5 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - تحديد منسقين لاستخدام الخدمة - العدد 2 كحد أدنى - الحصول على بيانات دخول الحساب الجديد للمنسقين على منصة "شارك" - عقد اجتماع تعريف مع المنسقين للتعريف عن الأدوات المتاحة في المنصة ومهامهم - تزويد المنسقين بالأدلة والمعايير - تدريب المنسقين على الخدمة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: المراقبة والاستجابة

| | |
|--|------------------------------------|
| توفير نظام إدارة الحوادث الأمنية (SIEM) | اسم الخدمة |
| تثبيت نظام إدارة الحوادث الأمنية في بيئات العمل التقنية والشبكات للجهة الحكومية، والذي يوفر تنبيهات حول المخاطر المحتملة والحوادث الأمنية والثغرات | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة فرعية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة معقدة | مستوى تعقيد الخدمة |
| تثبيت نظام إدارة الحوادث الأمنية SIEM | مخرج الخدمة |
| وجود ربط بين الجهة الحكومية والشبكة الاتحادية | شروط الحصول على الخدمة |
| 30 يوم عمل | زمن إنجاز الخدمة |
| لا يوجد ترابط | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| لا توجد محدودية للخدمة | محدودية الخدمة |
| القطاع الحكومي | الجمهور المستهدف |
| التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| لا توجد وثائق مطلوبة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - استلام مستند قواعد الاشتباك من قبل الهيئة - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة وتوفير البيانات المطلوبة - مراجعة الطلب والبيانات من قبل فريق مختص في الهيئة - تثبيت نظام إدارة الحوادث الأمنية لدى مقدم الطلب | إجراءات الحصول على الخدمة |
| خدمة مجانية | رسوم الحصول على الخدمة |
| لا يوجد | طريقة الدفع |
| يتم مشاركة مستند قواعد الاشتباك مع الأشخاص المعنيين في الجهة، حيث يحتوي المستند على المعلومات المطلوبة من الجهة وفي حال وجود أسئلة أخرى يمكن التواصل مع الفريق المعني في الهيئة | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: المراقبة والاستجابة

| | |
|---|------------------------------------|
| الإبلاغ عن حادثة سيبرانية | اسم الخدمة |
| توفير خدمة الاستجابة للحوادث السيبرانية عبر التحقيق في الحادثة وتقديم النتائج إلى الجهة الحكومية الطالبة للخدمة، بالإضافة إلى تحليل مؤشرات الاختراق IOCs المقدمة من قبل الجهة وتزويدها بتقرير حول ما تم إيجاده، كما تتيح الخدمة إزالة المواقع الإلكترونية الاحتيالية والضارة بالتعاون مع الجهات الدولية المختصة | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة فرعية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة معقدة | مستوى تعقيد الخدمة |
| - تزويد العميل بتقرير مفصل حول الحادثة السيبرانية بالإضافة إلى نتائج تحليل مؤشرات الاختراق IOCs - إزالة المواقع الإلكترونية الاحتيالية والضارة | مخرج الخدمة |
| لا توجد شروط | شروط الحصول على الخدمة |
| من 3 أيام عمل إلى 90 يوم عمل | زمن إنجاز الخدمة |
| لا يوجد ترابط | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| لا توجد محدودية للخدمة | محدودية الخدمة |
| القطاع الحكومي | الجمهور المستهدف |
| الموقع الإلكتروني التطبيق الذكي | قنوات تقديم الخدمة |
| توفير بيانات مؤشرات الاختراق IOCs | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - تعبئة بيانات نموذج الحصول على الخدمة وإرفاق الوثائق المطلوبة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - السير في إجراءات الاستجابة للحادثة السيبرانية - الحصول على تقرير مفصل حول الحادثة | إجراءات الحصول على الخدمة |
| خدمة مجانية | رسوم الحصول على الخدمة |
| لا يوجد | طريقة الدفع |
| لا توجد خصوصية للخدمة | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: المراقبة والاستجابة

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | حماية النقاط الطرفية |
| وصف الخدمة | توفير نظام أمني مستضاف لدى الخدمات السحابية للشبكة الاتحادية، حيث يتم تثبيته في خوادم الجهة الحكومية وأجهزة الحاسب الآلي، ويقدم هذا النظام حماية للنقاط الطرفية والأجهزة لدى الجهات من خلال توفير آلية تمنع المهاجم من إساءة استخدام الخوادم وأجهزة الحاسب الآلي وإرسال التنبيهات في حالة حدوث أي محاولات. يمكن أيضاً استخدام هذه الأنظمة في حال الرغبة في الكشف عن اختراقات قد حدثت |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | تثبيت نظام حماية النقاط الطرفية |
| شروط الحصول على الخدمة | وجود ربط بين الجهة الحكومية والشبكة الاتحادية |
| زمن إنجاز الخدمة | 30 يوم عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - استلام مستند قواعد الاشتباك من قبل الهيئة - تعبئة بيانات نموذج الحصول على الخدمة وإرفاق الوثائق المطلوبة - مراجعة الطلب والبيانات من قبل فريق مختص في الهيئة - تثبيت نظام حماية النقاط الطرفية لدى مقدم الخدمة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | يتم مشاركة مستند قواعد الاشتباك مع الأشخاص المعنيين في الجهة، حيث يحتوي المستند على المعلومات المطلوبة من الجهة وفي حال وجود أسئلة أخرى يمكن التواصل مع الفريق المعني في الهيئة |

الخدمة الرئيسية: المراقبة والاستجابة

| | |
|---|------------------------------------|
| التحقيق الجنائي الرقمي | اسم الخدمة |
| توفير خدمات التحقيق الجنائي لأي أجهزة أو شبكات مشتبه باختراقها أو تم اختراقها، وإصدار تقرير جنائي بمعلومات مفصلة حول ما حدث وكيفية حدوثها ومن الذي قام بفعلها | وصف الخدمة |
| لا توجد باقة خدمة | باقة الخدمة |
| خدمة فرعية - إجرائية | فئة الخدمة ونوعها |
| خدمة معقدة | مستوى تعقيد الخدمة |
| تقرير جنائي بمعلومات مفصلة حول الحادثة الجنائية الرقمية | مخرج الخدمة |
| توفير كافة البيانات ذات العلاقة بالحادثة الجنائية الرقمية | شروط الحصول على الخدمة |
| من 14 يوم عمل إلى 90 يوم عمل | زمن إنجاز الخدمة |
| لا يوجد ترابط | ترابط الخدمة مع خدمات أخرى |
| الخدمة خاصة بالجهات الحكومية الاتحادية فقط | محدودية الخدمة |
| القطاع الحكومي | الجمهور المستهدف |
| التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني | قنوات تقديم الخدمة |
| لا توجد وثائق مطلوبة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - تعبئة نموذج الحصول على الخدمة وتوفير البيانات المطلوبة - مراجعة الطلب والبيانات من قبل فريق مختص في الهيئة - السير في إجراءات التحقيق الجنائي الرقمي - الحصول على تقرير جنائي رقمي مفصل | إجراءات الحصول على الخدمة |
| خدمة مجانية | رسوم الحصول على الخدمة |
| لا يوجد | طريقة الدفع |
| لا توجد خصوصية للخدمة | خصوصية الخدمة |

الخدمة الرئيسية: المراقبة والاستجابة

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | اختبار التصيد الإلكتروني |
| وصف الخدمة | قياس مدى استجابة الموظفين للرسائل الاحتيالية، وذلك عبر إرسال رسائل مزيفة وإقناعهم بإرسال معلوماتهم الخاصة أو فتح روابط ومرفقات. يتم توفير تقرير للجهة حول من قام بفتح البريد والضغط على الرابط، ومن قام بتوفير معلوماته الخاصة. يساعد التقرير في فهم مدى وعي الموظفين بالمخاطر الأمنية |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | تقرير تقييم مدى وعي الموظفين بالمخاطر الأمنية |
| شروط الحصول على الخدمة | السماح للهيئة بالنفذ إلى شبكة وخوادم الجهة الحكومية الطالبة للخدمة |
| زمن إنجاز الخدمة | 11 يوم عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | توفير بيانات ومعلومات البريد الإلكتروني لعينة الدراسة من موظفي الجهة الحكومية الطالبة للخدمة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - استلام مستند قواعد الاشتباك من قبل الهيئة - تعبئة نموذج الحصول على الخدمة وتوفير البيانات - مراجعة الطلب والبيانات من قبل فريق مختص في الهيئة - السير في إجراءات التصيد الإلكتروني - الحصول على تقرير تقييم مدى وعي الموظفين بالمخاطر الأمنية |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | يتم مشاركة مستند قواعد الاشتباك مع الأشخاص المعنيين في الجهة، حيث يحتوي المستند على المعلومات المطلوبة من الجهة وفي حال وجود أسئلة أخرى يمكن التواصل مع الفريق المعني في الهيئة |

الخدمة الرئيسية: جودة أمن المعلومات

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | تجارب الاختراق الأمنية |
| وصف الخدمة | تقييم الممارسات الأمنية المطبقة على مستوى البنية التحتية الرقمية والخدمات الرقمية للجهات الحكومية، وذلك عبر البحث عن الثغرات الأمنية فيها ومحاولة الاستفادة منها في الوصول إلى البيانات والبيئة الداخلية، ومن ثم توفير تقرير للجهة عن الثغرات التي تم اكتشافها، وذلك لإغلاقها قبل أن يقوم المهاجمون باستغلالها |
| باقية الخدمة | لا توجد باقية خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | تقرير عن الثغرات التي تم اكتشافها أو اختراقها "إن وجدت" |
| شروط الحصول على الخدمة | السماح للهيئة بالنفذ إلى شبكة وخواص الجهة الحكومية الطالبة للخدمة |
| زمن إنجاز الخدمة | 11 يوم عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - استلام مستند قواعد الاشتباك من قبل الهيئة - تعبئة نموذج الحصول على الخدمة وتوفير البيانات المطلوبة - مراجعة الطلب والبيانات من قبل فريق مختص في الهيئة - السير في إجراءات تجارب الاختراقات الأمنية - الحصول على تقرير الثغرات الأمنية |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | يتم مشاركة مستند قواعد الاشتباك مع الأشخاص المعنيين في الجهة، حيث يحتوي المستند على المعلومات المطلوبة من الجهة وفي حال وجود أسئلة أخرى يمكن التواصل مع الفريق المعني في الهيئة |

الخدمة الرئيسية: جودة أمن المعلومات

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | كشف الثغرات الأمنية |
| وصف الخدمة | هذه الخدمة تساعد الجهات الحكومية على تحديد الثغرات الأمنية في الخوادم والشبكات والمواقع الإلكترونية وتزويدها بتوصيات حول آليات حل الثغرات |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | تقرير تحديد الثغرات الأمنية والتوصيات حول آليات حلها |
| شروط الحصول على الخدمة | السماح للهيئة بالنفوذ إلى شبكة وخوادم الجهة الحكومية الطالبة للخدمة |
| زمن إنجاز الخدمة | - كشف ثغرات المواقع الإلكترونية: يوم عمل واحد - كشف الثغرات من الأنواع الأخرى: 11 يوم عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - استلام مستند قواعد الاشتباك من قبل الهيئة - تعبئة نموذج الحصول على الخدمة وتوفير البيانات المطلوبة - مراجعة الطلب والبيانات من قبل فريق مختص في الهيئة - السير في إجراءات التقييم للثغرات الأمنية - الحصول على تقرير كشف الثغرات الأمنية |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | تتيح الخدمة للمتعامل الاختيار ما بين: - كشف ثغرات يدوي - كشف تلقائي للثغرات الخاصة بالمواقع الإلكترونية عبر نظام متخصص، ويتم تزويد المتعامل بحساب لدخول النظام - كشف ثغرات لتطبيقات الهواتف الذكية - مراجعة الشيفرة المصدرية من ناحية أمنية |

الخدمة الرئيسية: إدارة النفاذ إلى الإنترنت

| | |
|------------------------------------|--|
| اسم الخدمة | الاستثناء من نظام الحجب |
| وصف الخدمة | يتم من خلال الخدمة حصول الجهات الحكومية على الموافقة من قبل الهيئة بالاستثناء من نظام الحجب المطبق من قبل مزودي خدمات الاتصالات |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | الموافقة على طلب استثناء من نظام الحجب |
| شروط الحصول على الخدمة | يجب أن تكون الجهة المستفيدة من استثناء نظام الحجب هي جهة حكومية |
| زمن إنجاز الخدمة | 7 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | يمكن تقديم طلب الحصول على الخدمة عن طريق مزودي خدمات الاتصالات |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - في حال تقديم طلب الحصول على الخدمة عن طريق الهيئة: <ul style="list-style-type: none"> • مطلوب كتاب رسمي من قبل الجهة الحكومية موجه للهيئة. - في حال تقديم طلب الحصول على الخدمة عن مزودي خدمات الاتصالات: <ul style="list-style-type: none"> • مطلوب تسليم نموذج طلب الاستثناء من نظام الحجب إلى مزودي خدمات الاتصالات بحيث يكون معتمد من قبل الجهة الحكومية، مع إرفاق نسخة عن هوية أو جواز سفر المعني في الجهة الحكومية، ولاحقاً يقوم مزودو خدمات الاتصالات بتسليم الطلب إلى الهيئة ليتم مراجعته والحصول على الموافقة. |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة شامل للكتاب الرسمي الموجه للهيئة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة - الحصول على موافقة الهيئة بالاستثناء من نظام الحجب |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | يمكن تقديم طلب الحصول على الخدمة عن طريق مزودي خدمات الاتصالات |

الخدمة الرئيسية: إدارة النفاذ إلى الإنترنت

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | دعم منصات التواصل الاجتماعي للجهات الحكومية |
| وصف الخدمة | تتيح الخدمة للجهات الحكومية المحلية والاتحادية الدعم التقني الخاص بمنصات التواصل الاجتماعي من حيث: <ul style="list-style-type: none"> • حل المشاكل المتعلقة باختراقات الحسابات الخاصة بالمنصة • تغيير أسماء الحسابات على المنصات والحفاظ على الاعتماد "توثيق الحساب" |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة عادية |
| مخرج الخدمة | التنسيق مع منصات التواصل الاجتماعي لاسترجاع الحسابات المخترقة و / أو تغيير اسم الحساب على المنصة مع الحفاظ على الاعتماد |
| شروط الحصول على الخدمة | في حال تغيير اسم الحساب على المنصة، يجب أن يكون الاسم الجديد غير مستعمل سابقاً من قبل الآخرين، حيث سيتم رفض الطلب من قبل المنصة نفسها |
| زمن إنجاز الخدمة | يوم عمل واحد |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | لا توجد وثائق مطلوبة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة والتنسيق مع الشركة المعنية - الرد على المتعامل حول الإجراءات المتخذة |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: إدارة النفاذ إلى الإنترنت

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | اختبار تجربة المتعامل |
| وصف الخدمة | تهدف الخدمة إلى مساعدة الجهات الحكومية الاتحادية في تقييم تجربة المتعامل أثناء رحلته في الحصول على الخدمة ضمن قنوات تقديم الخدمة للجهة الطالبة |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | تقرير التقييم التفصيلي حول الخدمة التي تم تجربتها |
| شروط الحصول على الخدمة | يحق للجهات الحكومية الاتحادية تقديم طلب تقييم خدمة واحدة سنوياً فقط |
| زمن إنجاز الخدمة | 7 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | الخدمة خاصة بالجهات الحكومية الاتحادية فقط |
| الجمهور المستهدف | القطاع الحكومي - الجهات الحكومية الاتحادية |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - توفير الرابط الإلكتروني للخدمة المراد تقييمها - توفير قائمة بأسماء وأرقام التواصل والبريد الإلكتروني الخاص بمنفذي الاختبار - توفير حساب تجريبي "وهمي" لتمكين الهيئة من التقديم على الخدمة |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تقديم طلب الحصول على الخدمة - عقد اجتماع تعريف مع الهيئة بهدف توضيح المشروع المطلوب - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة - تنفيذ عمليات التجريب لرحلة المتعامل من قبل الهيئة - استلام تقرير التقييم التفصيلي - توفير الخطط التحسينية المطلوبة لإغلاق الفرص التحسينية الواردة في التقرير |
| رسوم الحصول على الخدمة | خدمة مجانية |
| طريقة الدفع | لا يوجد |
| خصوصية الخدمة | لا توجد خصوصية للخدمة |

الخدمة الرئيسية: إدارة النفاذ إلى الإنترنت

| | |
|------------------------------------|---|
| اسم الخدمة | طلب الحجب أو رفع الحجب عن المواقع الإلكترونية |
| وصف الخدمة | تتيح الخدمة حجب ورفع الحجب عن المواقع المخالفة لقوانين الدولة من قبل مزودي خدمات الاتصالات |
| باقة الخدمة | لا توجد باقة خدمة |
| فئة الخدمة ونوعها | خدمة فرعية - إجرائية |
| مستوى تعقيد الخدمة | خدمة معقدة |
| مخرج الخدمة | الموافقة على حجب أو رفع الحجب عن المواقع الإلكترونية |
| شروط الحصول على الخدمة | لا توجد شروط |
| زمن إنجاز الخدمة | من 3 إلى 10 أيام عمل |
| ترابط الخدمة مع خدمات أخرى | لا يوجد ترابط |
| محدودية الخدمة | لا توجد محدودية للخدمة |
| الجمهور المستهدف | الأفراد، قطاع الأعمال، القطاع الحكومي |
| قنوات تقديم الخدمة | التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | <p><u>الأفراد وقطاع الأعمال:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد الروابط المخالفة والمراد حجبها (روابط أقسام الموقع المخالفة أو الرابط الرئيسي للموقع في حال شمولية المخالفة على الموقع ككل) أو الروابط المراد رفع الحجب عنها - شرح مبسط عن طبيعة المحتوى المخالف أو طبيعة سبب الطلب في الحجب ورفع الحجب - تحديد الإجراء المراد اتخاذه "طلب الحجب أو رفع الحجب" <p><u>القطاع الحكومي:</u></p> <p>خطاب رسمي من الجهة الحكومية الطالبة، على أن يتضمن الخطاب ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد الروابط المخالفة والمراد حجبها (روابط أقسام الموقع المخالفة أو الرابط الرئيسي للموقع في حال شمولية المخالفة على الموقع ككل) أو الروابط المراد رفع الحجب عنها - صور مرجعية من المحتوى المخالف - شرح مبسط عن طبيعة المحتوى المخالف أو طبيعة سبب الطلب في الحجب ورفع الحجب - النص القانوني الذي يخالفه المحتوى باللغتين العربية والإنجليزية - تحديد الإجراء المراد اتخاذه "طلب حجب أو رفع الحجب" |
| إجراءات الحصول على الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> - تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية - تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة - إرفاق كافة الوثائق المطلوبة |

- مراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة، والسير بإجراءات التحقق من محتوى الموقع
- الرد على المتعامل حول الإجراءات المتخذة

خدمة مجانية

رسوم الحصول على الخدمة

لا يوجد

طريقة الدفع

لا توجد خصوصية للخدمة

خصوصية الخدمة

المصطلحات والتعريفات

فيما يلي تعريف لأهم المصطلحات التي ورد ذكرها في الدليل:

الخدمة

سلسلة من الأنشطة والعمليات التي تقوم بها الهيئة أو جهات أخرى تنوب عنها بهدف تلبية احتياجات متعاملها.

هيكلية الخدمة

تحديد تصنيف الخدمة سواء كانت رئيسية، فرعية أو تكميلية.

نوع الخدمة

تحديد طبيعة الخدمة سواء كانت معلوماتية، إجرائية، تجارية، مجتمعية أو ضببية.

الباقة

عملية تجميع عدة خدمات من جهة حكومية واحدة أو أكثر، واستناداً إلى توقعات المتعاملين واحتياجاتهم، ومن ثم تقديمها للمتعامل من خلال قناة واحدة.

مستوى تعقيد الخدمة

تحديد مدى تعقيد العمليات المرتبطة بالخدمات والفترات الزمنية اللازمة لإنجازها، حيث صنفت الخدمات التي تحتاج إلى أقل من يوم عمل واحد على أنها خدمات سريعة، والخدمات التي تحتاج من يوم عمل واحد إلى خمس أيام عمل على أنها خدمات عادية، والخدمات التي تحتاج إلى أكثر من خمس أيام عمل على أنها خدمات معقدة.

قنوات تقديم الخدمة

وسائل التواصل بين المتعاملين والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية، والتي يتم من خلالها الحصول على الخدمات.

زمن الحصول على الخدمة

الزمن المستغرق لإنهاء متطلبات الحصول على الخدمة من تاريخ تسليم كافة الوثائق المطلوبة.

رسوم الخدمة

المبلغ المالي الواجب تسديده من قبل المتعامل للحصول على الخدمة النهائية.

مزودو خدمات الاتصالات

هي الشركات المعتمدة في دولة الإمارات لتقديم خدمات الاتصالات، كشركة دو وشركة اتصالات.