



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

نفاذ الأشخاص ذوي الاعاقة الى خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

(المادة 1)

التعريفات:

يكون للمصطلحات الآتية المعاني الموضحة قرين كل منها ما لم يدل سياق النص أو القرينة على خلاف ذلك، كما أن أي مصطلح لم يتم تعريفه أدناه يؤخذ بما ورد تبينه وفقاً للقانون رقم 37 لسنة 2014:

القانون	القانون رقم 37 لسنة 2014 بإنشاء هيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات وتعديلاته،
الهيئة النفاذ الرقمي	الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
التكنولوجيا المساعدة	قياس مدى قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على النفاذ الى المعلومات الرقمية/الإلكترونية والخدمات والمنتجات المتعلقة بتقنية المعلومات والاتصالات على قدم المساواة مع الآخرين.
الوصف الصوتي	تضم كافة المنتجات او الخدمات او الأجهزة او الأدوات او الحلول التقنية المستخدمة لتسهيل احتياجات الاشخاص ذوو الاعاقة الأداة الملحقة بأي برامج مرئية مثل (برامج التلفزيون) والتي تدخل أوصاف مسموعة للعناصر المرئية الأساسية التي تحتويها مقاطع الفيديو، ويتم توفير هذه الأوصاف بين أجزاء الحوار في مقطع الفيديو بشكل طبيعي ومؤقت وتسمح هذه الأداة بتهيئة مقاطع الفيديو للأشخاص ذوي الاعاقة
لغة برايل	هي نظام من النقاط البارزة التي يمكن قراءتها باللمس بأصابع اليد من قبل اصحاب الاعاقة البصرية لتمكنهم من قراءة المواد المطبوعة.
نظام دايزي	هو أحد أنظمة نشر الكتب الالكترونية والتي تتيح اصدار كتب ناطقة (DTB) يسهل تشغيلها على أجهزة خاصة لذوي الإعاقة بصريا ، وهو أحد الأنظمة القياسية العالمية الموحدة لإنتاج النسخ الرقمية من الكتب والوثائق بشكل يمكن للشخص ذوي الاعاقة بصريا (كلياً أو جزئياً) من قراءتها

والتنقل بين اجزاءها بسهولة ويسر ، اما كنصوص صوتية
مقروءة أو كلمات صوتية الكترونية

هي الوسيلة التي تتم من خلالها وصف المؤثرات الصوتية في أي
مقطع فيديو على هيئة نص مطبوع على الشاشة يتزامن مع
الملف الصوتي، ويمكن لمشاهد الفيديو تشغيل هذه الخاصية أو
ايقافها حسب اختياره، وبهذا يتمكن الصم من فهم الحوار
والمؤثرات الصوتية في مقاطع الفيديو المرئية.

هو كل من يعاني اعتلالات دائمة أو جزئية تؤدي الى قصور في
قدراته البدنية أو العقلية أو الحسية قد تمنعه من تأمين
مستلزمات حياته للعمل أو المشاركة بصورة كاملة وفعاله
في المجتمع على قدم المساواة مع الاخرين

النصوص المرئية الوصفية
الاختيارية

الشخص ذو
الإعاقات:

لغة تواصل كاملة ومعقدة تستخدم إشارات اليد وتعابير
الوجه وحركة الشفاه والجسم يستخدمها ذوي الإعاقات
السمعية او الذين يعانون من ضعف السمع للتواصل مع أفراد
المجتمع

هي الخدمات التي تتيح لذوي الاعاقة توصيل المعلومات الخاصة
بأي حالة طوارئ تمس الحياة والأمن والممتلكات، كما تقوم
هذه الخدمات بتوفير الآلية أو المعلومات اللازمة لكيفية
الاستجابة لهذه الحالات الطارئة

الخدمة التي تتكون، كلياً او جزئياً، من ارسال المعلومات
واستقبالها وتميرها على شبكات اتصالات باستخدام أيا من
عمليات الاتصالات المحلية والدولية بما في ذلك شبكة الانترنت
إنشاء لمعلومات أو معالجتها أو تخزينها أو تحويلها أو استرجاعها أو
استخدامها أو أتاحتها للآخرين باستخدام وسائل الكترونية،

ويشمل ذلك المعلومات المسموعة والبيانات الصوتية والمرئية
هي الوسيلة التي تتم من خلالها وصف المؤثرات الصوتية في أي
مقطع فيديو على هيئة نص مطبوع على الشاشة يتزامن مع
الملف الصوتي، وهذه النصوص تكون غير اختيارية بمعنى أنها
جزء لا يتجزأ من مقطع الفيديو ولأيمكن ايقاف هذه الخاصية
هي الجزء التقديمي من مقطع الفيديو والذي يسبق الحوار
والمؤثرات الصوتية، وهي جميع المنافذ الالكترونية المستخدمة
في تسهيل الخدمات.

هي خدمة تحويل النص المطبوع الى ملف صوتي وتحويل الملف
الصوتي الى نص مطبوع.

هي خدمة الاتصالات المرئية التي تسمح للأشخاص الصم أو
المصابين بإعاقات سمعية التواصل عبر هواتف الفيديو مع

لغة
الإشارة

خدمات الطوارئ المتاحة

خدمة
الاتصالات

تقنية المعلومات

النصوص المرئية الغير
اختيارية

منافذ الخدمات الالكترونية

خدمة تحويل النصوص
والصوت

خدمة تحويل الفيديو
والنصوص

أشخاص لا يعانون من مشاكل في السمع من خلال مترجم يقوم بتفسير لغة الإشارة حتى يتم التواصل بصورة سهلة ودون عوائق. هي خدمة تحول النص المطبوع الى ملف صوتي وتحول الملف الصوتي الى نص مطبوع من خلال خدمة تستخدم الرسائل الفورية كوسيلة اتصال أساسية بين المستخدم ومشغل الخدمة

خدمة تحويل الرسائل
الفورية والصوت

هي خدمة اتصالات مرئية صوتية تقدم نقل فعلي تناظري ثنائي الاتجاه للفيديو والنص والصوت بين المستخدمين في موقعين أو أكثر

خدمة اتصال الفيديو

جميع الملفات الالكترونية الكاملة التي يتم النفاذ اليها من خلال اسم نطاق الانترنت

الموقع الالكتروني

هي الوسط الذي تعرض فيه التكنولوجيات المساعدة والبيانات

وسائط الاستخدام

والرسائل بالاعتماد على واجهة البرمجيات "API" ومراقبتها الشخص الذي يرخص له بتقديم خدمة أو أكثر من خدمات الاتصالات بالجمهور، أو يرخص له بإدارة أو انشاء أو تشغيل شبكة اتصالات أو خدمة الانترنت لتوفير خدمات الاتصالات للجمهور، ويشمل مقدمي المعلومات أو المحتوى التي تقدم بواسطة شبكة الاتصالات

المرخص له أو مقدم الخدمة

القواعد الارشادية لإمكانية الوصول لمحتوى الشبكة
اتحاد شبكة الويب العالمية

WCAG
W3C

(المادة 2)

المتطلبات اللازمة لتسهيل نفاذ ذوي الإعاقة الى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

يجب على المرخص لهم أو المشغلين في حال توفيرهم للهواتف أو الأجهزة المحمولة الالتزام بتوفير برامج وواجهات مستخدم وخدمات طوارئ متاحة حسب معايير النفاذ الي محتوى الويب WCAG2.0 من ذوي الإعاقة عن طريق توفير وسائط متعددة يسهل النفاذ اليها عن طريق النقاط التالية:

- 1- التأكد من ضبط الهواتف لذوي الإعاقة عند الشراء، وتحتوي الهواتف التي يسهل النفاذ اليها على: أدوات معينة وهي على سبيل المثال خط بأحجام كبيرة، لوحة مفاتيح رقمية كبيرة، سماعات يدوية، اذنارات هزازة مسموعة ومرئية، وبريد صوتي مرئي مع امكانية التوافق مع أجهزة تقوية السمع.
- 2- يقوم مقدمي الخدمة بتوفير هواتف ووسائط يسهل النفاذ اليها كجزء من عروض الخدمة الثابتة والجوالة التي يقدمونها لزيادة امكانية الاستخدام، على أن تساعد هذه الهواتف والوسائط الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال دعم الهاتف بخاصية النطق ومكبرات الصوت.
- 3- تطبيق المعايير الدولية للنفاذ الي الانترنت التي حددتها رابطة الشبكة العالمية للويب (W3C).
- 4- يجب اختبار وتقييم مدى نفاذ الخدمات والبرامج والمواقع المطورة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة للتأكد من مدى النفاذ والاتاحة.

(المادة 3)

أنظمة التحويل والاتصالات الخاصة

- 1- يجب على المرخص لهم ومقدمي الخدمة الالتزام بتقديم نظم تحويل واتصال خاصة بالصم لتمكين الصم أو الأشخاص ذوي الاعتلال السمي والمصابين بصعوبات النطق من التواصل عبر شبكات الاتصالات بما في ذلك الشبكات التي تعمل على الانترنت، وتتضمن هذه الخدمات خدمة تحويل النص وخدمة تحويل الرسائل الفورية وخدمة تحويل الفيديو الى خدمات المحادثة الكاملة.
- 2- تطبيق المعايير الدولية للنفاذ الي محتوى الويب حسب الإصدار الأخير من WCAG والذي حددته رابطة الشبكة العالمية للويب W3C.

3- الامتثال التقني للمعايير لإمكانية الوصول الى محتوى الويب بما يتوافق مع أحدث اصدار من معايير 2.0 WCAG المستوى أ، وفقا لما نشرته مبادرة إمكانية الوصول الى الويب في العالم WC3 WAI.

المادة (4)

العروض والخدمات

1- يجب على المرخص لهم ومقدمي الخدمة الالتزام بتقديم خطط وأسعار خاصة للمستخدمين ذوي الاعاقة بالقدر المناسب والصورة الملائمة لاحتياجات وامكانيات ذوي الاعاقة، كتوفير عرض لخدمات الرسائل النصية فقط للأشخاص المصابين بالصمم أو الاعتلالات السمعية.

المادة (5)

الإعلانات الترويجية

يجب على المرخص لهم أو المشغلين الالتزام بالترويج للخدمات التي يسهل على العملاء وخاصة ذوي الاعاقة النفاذ اليها والاختار عن التحسينات الخدمية الى جانب تحسين حزم الأسعار أو التعرف.

المادة (6)

خدمات مكالمات الطوارئ المتاحة

يجب على مقدمي الخدمة العمل مع السلطات المختصة لتوفير خدمات مكالمات الطوارئ للأشخاص ذوي الاعاقة، ووضع خدمة تسمح للصم على سبيل المثال أو الأشخاص مصابين باعتلالات سمعية ارسال رسائل نصية طارئة الى خدمة الطوارئ المسئولة على أن تكون هذه الخدمة قادرة على استقبال وارسال فيديو أو رسائل نصية وذلك للاستجابة للأشخاص الذين يطلبون المساعدة.

المادة (7)

خدمة العملاء

1. يجب على مزودي الخدمة توفير خدمة خاصة للعملاء من ذوي الإعاقة من خلال الرسائل القصيرة أو الاتصال بهم بخط مباشر أو أي وسيلة أخرى مناسبة.
2. على مقدمي الخدمة التأكد من ضبط خدمة سهولة الوصول في الأجهزة المحمولة لذوي الإعاقة وتدريب الأشخاص ذو الإعاقة على كيفية هذه الأدوات والتي تشمل تكبير الخط، لوحة مفاتيح رقمية كبيرة، إنذارات هزازة ومسموعة ومرئية، البريد الصوتي مع إمكانية التوافق مع أجهزة تقوية السمع.

المادة (8)

العقود

1. يلتزم المرخص لهم بتوفير عقود خاصة بذوي الإعاقة تمكنهم من الاطلاع على حقوقهم وواجباتهم، كعقود بطريقة منطوقاً للمصابين بإعاقة بصرية أو بلغة برايل.
2. ويلتزم المرخص لهم بتوفير اجراءات خاصة لذوي الإعاقة تمكنهم من اضافة أو الغاء أو تعديل الخدمات.

المادة (9)

النفاز الى المحتوى الرقمي

يكون تسهيل النفاذ الى المحتوى الرقمي وذلك بتطبيق المعايير الدولية للنفاذ الى محتوى الويب WCAG فيما يتعلق بخدمات الشركات الالكترونية عن طريق الآتي:

1. كتب رقمية يسهل النفاذ اليها وخدمات رقمية عامة، حيث تمكن الطرق التي يسهل النفاذ اليها: طريقة برايل، الملفات الصوتية، الخطوط الكبيرة، والطباعة الالكترونية للأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ الى الوسائط الرقمية المتعلقة بخدمات الشركة بمساعدة قارئ شاشة متخصص أو مكبرات شاشة.
2. برمجة الفيديو ليسهل النفاذ اليها حيث يستفيد الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية من خلال التعليقات الظاهرة على الشاشة التي تعرض وصف نصي، والأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من الوصف الصوتي للتطبيقات المرئية الرئيسية.

3- يجب توفير الطرق التقنية التي تساعد على سهولة نفاذ الأشخاص ذوي الاعاقة الى خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.

المادة (10)

أحكام عامة

- 1- يجب على المرخص لهم توفير أوضاعهم بما يتوافق مع هذه اللائحة خلال مدة لا تزيد عن ستة (6) شهور.
- 2- يجوز لمجلس إدارة الهيئة تعديل احكام هذه اللائحة إذا تطلبت مصلحة العمل ذلك.
- 3- للهيئة في حال ثبوت مخالفة احكام هذه اللائحة تطبيق الجزاءات والغرامات المنصوص عليها بالقانون رقم 37 لسنة 2014 لإنشاء الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات والمعدل بالقانون رقم (98) لسنة 2015 .