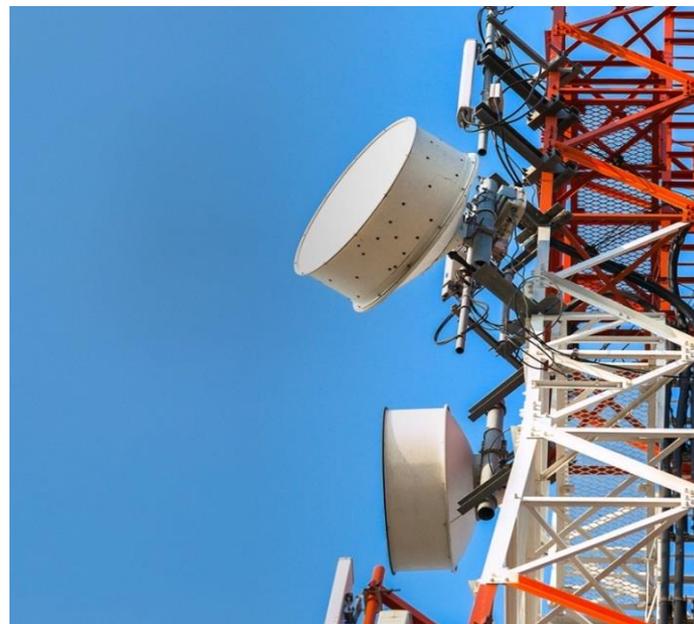
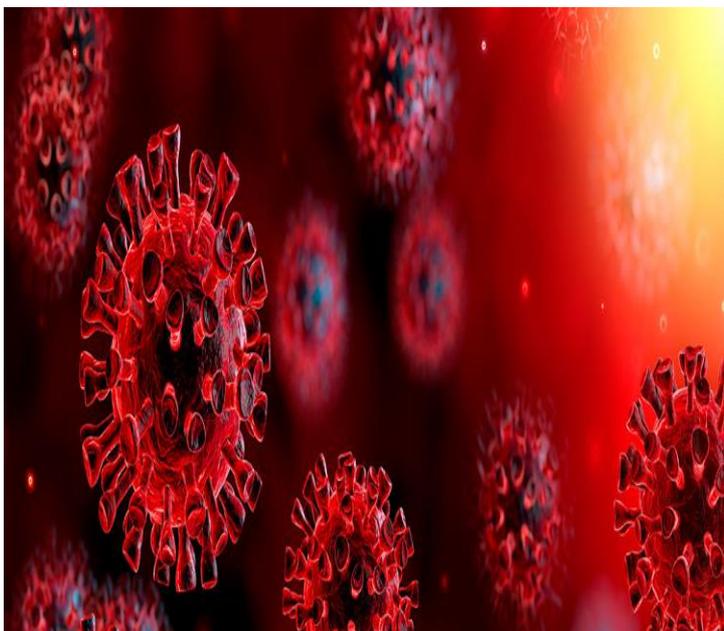


الجهود والمبادرات وخطّة الإستجابة التي قامت بها السلطنة لمواجهة التداعيات والتخفيف من آثار إنتشار جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)



1) مقدمة

- يمر العالم في الوقت الراهن بأزمة صحية عالمية تعد هي الأخطر منذ سنوات طويلة، تتمثل هذه الأزمة في ظهور فيروس مستجد يُسمى فيروس كورونا المستجد ويختصر علمياً بـ(كوفيد-19).
- تم اكتشافه والإبلاغ عنه رسمياً لأول مرة وفقاً لمنظمة الصحة العالمية بتاريخ 31 ديسمبر 2019 م في مدينة ووهان في وسط الصين،
- ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية فإن خطورة الفيروس تكمن في سببين رئيسيين هما سرعة تفشي العدوى به واتساع نطاقها والقلق الشديد إزاء قصور الطرق المتبعة والضرورية للسيطرة عليه،
- تسبب هذا الفيروس في شل الحياة على كافة المستويات، لا سيما القطاعات الحيوية كالقطاع الاقتصادي والصناعي والتعليمي والاجتماعي والسياحي والطيران والترفيه وغيرها. وما زال العالم أجمع يسعى جاهداً في الوقت الحالي لإيجاد مصل أو عقار يقضي على هذا الفيروس أو على أقل تقدير يوقف انتشاره السريع للغاية.
- تم تسجيل أول الحالات الحاملة لفيروس كورونا في السلطنة بتاريخ 24 فبراير 2020 م،
- السلطنة - ولله الحمد - تنبّهت منذ وقت مبكر للاستعداد والتعامل مع هذه الجائحة وأثبتت بانها نموذج يحتذى به في إدارة الأزمات، من خلال ما تم اتخاذه من مختلف الإجراءات اللازمة لاحتواء الفيروس والحد من انتشاره قدر الإمكان،
- تم تشكيل لجنة عليا في السلطنة - بناء على أوامر سامية - تتولى بحث آلية التعامل مع التطورات الناتجة عن انتشار فيروس كورونا المستجد بتاريخ 10 مارس 2020 م،
- نتجت عن الجائحة من ضغوطات غير مسبوقه على شبكات الإتصالات بسبب زيادة الطلب خلال هذه الجائحة، وأدى إلى اكتسائها لأهمية حيوية غير المسبوقه كأداة بديلة للعمل والدراسة عن بعد علاوة على تمكين الاتصال.

تابع 1) مقدمة

- تطلب الأمر تسخير كافة البنى الأساسية لقطاع الاتصالات على وجه الخصوص ورفع جاهزيته لإستيعاب الكم الهائل من الإستخدام المتنامي على خدمات الاتصالات،
- أدى التدخل التنظيمي المباشر تضافر الجهود - بالتعاون بين وزارة التقنية والاتصالات وهيئة تنظيم الاتصالات وشركات الاتصالات والبريد المرخصة وكافة أصحاب المصلحة الآخرين- إلى ضمان استمرارية خدمات الاتصالات ووضع الحلول اللازمة لمعالجة وضمان تفادي ازدحام حركة مرور البيانات في شبكات الاتصالات،
- كان لقطاع الاتصالات دور مهم - ولله الحمد - دور محوري خلال هذه الأزمة من خلال ما اتخذته من اتخاذ من القرارات ومما إصدارته من سياسات وتدابير وتوجيهات تنظيمية وإجراءات الوقائية ساهمت في الحد من انتشار هذه الجائحة والتخفيف من أثارها.
- وقد تم إعداد هذا العرض بهدف:

1) تسليط الضوء على الجهود والإجراءات والتدابير المتخذة في قطاعي الاتصالات والبريد والعمل على توثيق هذه التجربة الإستثنائية بما تضمنته من إجراءات والمبادرات والقرارات التي صدرت لمواجهة تداعيات هذه الجائحة، بهدف استخدامها كمرجع لضمان سرعة الاستجابة لأي أزمات مشابهة في المستقبل لا قدر الله.

3) توثيق كافة الجهود والمبادرات التي قامت بها شركات الاتصالات والبريد المرخصة بالسلطنة - مشكورة - عند تعاملها مع جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)،

4. تناول ودراسة التجارب الدولية لمنظمي وصانعي سياسات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مختلف دول العالم والاستفادة من أفضل الممارسات التي تم إتخاذها لتحسين سرعة الإستجابة لفيروس (كوفيد-19) واستخلاص الدروس والعبر المستفادة منها.



3) الجهود والمبادرات في المجال التنظيمي (قطاعي الاتصالات والبريد)

أ) قطاع الاتصالات:

قامت الجهات ذات الصلة بعقد العديد من الاجتماعات مع شركات الاتصالات المرخصة وذلك لاتخاذ عدد من الإجراءات التنظيمية الطارئة الرامية نحو ضمان استمرارية خدمات الاتصالات وتجنب ازدحام الشبكة. وتتلخص هذه الإجراءات فيما يلي:

- ضمان استمرارية الأعمال لتقديم خدمات الاتصالات وجودتها خلال الظروف الحالية ووضع خطة الإحلال الوظيفي.
- إتاحة التصفح المجاني للمواقع التعليمية عن بعد.
- حث شركات الاتصالات المرخص لها على مراجعة أسعار الباقات وتقديم عروض تحفيزية.
- التأكد من تسهيل الولوج إلى الشبكات من عدة نقاط عن طريق إيجاد عدة نقاط وولوج ومن مناطق مختلفة.
- السماح للمرخص لهم بتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة بتفعيل خدمة النطاق العريض اللاسلكي عن طريق تقنية (WFBB-LTE-FDD) باستخدام ترددات الجيل الرابع و المرخصة لخدمات الاتصالات المتنقلة بصفة مؤقتة واستخدام حيزات ترددية إضافية خلال هذه الفترة إذا ما استدعت الضرورة والسماح لهم باستخدام الترددات المخططة دون الحاجة إلى الحصول على الترخيص الراديوي في الوقت الراهن.
- العرض على الشركات المرخص لها لتخصيص حزم ترددية إضافية خصوصاً في النطاق الترددي (C-Band) لتحسين جودة الخدمة وتقليل الضغط على شبكات الاتصالات في حال رغبوا ذلك.

تابع / 3) جهود ومبادرات الهيئة في المجال التنظيمي (قطاعي الاتصالات والبريد)

تابع / أ) قطاع الاتصالات:

- تخصيص ترددات اضافية للشركات المرخص لها بصفة مؤقتة ودون مقابل مالي.
- السماح باستخدام بعض برامج التواصل الإلكتروني عبر بروتوكول الانترنت من خلال تطبيقات سكايب للاعمال (Skype for Business) وتطبيق (Google Meet) وتطبيق (Zoom) وتطبيق (WebEx) ،
- تشجيع المرخص لهم على تشغيل خاصية التجوال المحلي (National Roaming) .
- توجيه شركات الاتصالات لايجاد آليات ووسائل تضمن استمرارية الخدمة وعدم قطعها عن المنتفعين في حال الفواتير المتأخرة وتسهيل آليات الدفع البديلة والمتاحة.
- اعفاء المرخص لهم من الالتزام باشتراطات الاعتماد المسبق لعروض تعرفه التجزئة المقدمة للمشاركين الحاليين، وذلك كاجراء استثنائي مؤقت، لتقديم باقات وعروض تناسب مع هذه الفترة الإستثنائية وتلبية احتياجات المنتفعين.

ب) قطاع البريد:

- تم توجيه الشركات البريدية نحو ضمان استمرارية تقديم الخدمات البريدية وتقديم التسهيلات الممكنة. وتمثل ذلك في:
- الالتزام بمعايير الأمن والسلامة للعاملين بالقطاع والمنتفعين.
 - ضمان استمرارية تقديم الخدمات البريدية وتقديم التسهيلات الممكنة للمنتفعين (عروض، واجراءات مرنة للتوصيل).
 - عدم إلزام المنتفع بتوقيع الاستلام واستخدام الاجهزة الالكترونية الا من بعد ضمان تعقيمها أو تنظيفها قبل وبعد الاستخدام.
 - التقليل من الازدحام في المكاتب البريدية وذلك بتسليم الطرود البريدية من خلال التوصيل للمنازل أو الصناديق البريدية أو تحديد اوقات محدده للاستلام والتسليم بالتنسيق مع العميل.
 - التوجيه بقيام الموظف بإدخال البيانات (الورقية أو على الأجهزة الالكترونية) بالنيابة عن المنتفع مع توفير مواقع للتسليم لتقليل التواصل المباشر مع الافراد.
 - التشجيع على الدفع الالكتروني وتوفير كل التسهيلات لتقليل التعاملات النقدية والتحول الى الدفع الالكتروني.
 - التقيد بالتدابير المقترحة من قبل وزارة الصحة عند التعامل مع الطرود البريدية وعلى وجه الخصوص عند الاستلام والتسليم.
 - الاحتفاظ بالطرود البريدية للمنتفعين لمدة زمنية إضافية بدون أي مبالغ إضافية قبل إرجاعها أو التصرف بها مراعاة للمنتفعين.
 - التنسيق مع الإدارة العامة للجمارك بشرطة عمان السلطانية للتأكد من استمرارية تدفق حركة الشحنات البريدية من خلال المنافذ البرية والجوية للسلطنة،
 - التنسيق مع الهيئة العامة لتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (ريادة) للتأكد من تحول تجارة المؤسسات إلى منصات التجارة الإلكترونية. واعتماد العديد من الخدمات والعروض الترويجية لدعم استخدام منصات التجارة الإلكترونية.
 - السماح لمندوبي خدمات التوصيل الغير مرخصين بتقديم خدمات البريد في السلطنة، وذلك في ظل زيادة الطلب على خدمات التجارة الإلكترونية.
 - تأجيل تسليم حسابات الشركات الختامية المدققة الى شهريونيو وتأجيل دفع الرسوم السنوية ايضا الى شهر.
 - نشر قوائم الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية لغرض توعية المنتفعين.

4) المبادرات الأخرى التي تم اتخاذها خارج الإطار التنظيمي:

- التنسيق مع قطاع الاستجابة الطبية والصحة العامة، لترقية وصلات الانترنت لمراكز عمليات الطوارئ التابعة لوزارة الصحة وفنادق الحجر المؤسسي من قبل المشغلين الموفرين للخدمة في جميع محافظات السلطنة.
- التنسيق مع فريق الطوارئ لتسهيل حركة تنقلات الفرق الفنية للقيام بالاعمال الميدانية اللازمة.
- التنسيق مع المشغلين على توفير بطاقات الاتصال (SIM Cards) من خلال الطلب الالكتروني وتوصيل البطاقات لأماكن الحجر المؤسسي والتنسيق مع قطاع البريد من أجل التوصل للألية التي يمكن من خلالها توصيل تلك البطاقات.
- التنسيق مع مختلف الجهات البحثية و التعليمية من أجل تفعيل عدد من المبادرات خلال هذه المرحلة الإستثنائية، مثل تدشين مبادرة قياس درجة حرارة القاطنين في الولايات التي تم اغلاقها عن طريق الطائرات المسيرة بدون طيار (الدرونز) .
- التنسيق مع مجلس الشورى لفتح قناة مباشرة لإستفسارات أعضاء المجلس المتعلقة بقطاعي الاتصالات والبريد.
- مساهمة هيئة تنظيم الاتصالات بمبلغ وقدره ثلاث مئة ألف (300,000) ريال عماني من المبالغ المحصلة من بيع الارقام المميزة وتحويلها إلى الصندوق الوقفي لدعم الخدمات الصحية الذي تم إنشائه بموجب القرار الوزاري رقم (281/2020).
- تسهيل الإجراءات لعدد من مراكز حفظ البيانات (Data Centers) ومزودي خدمات الحوسبة السحابية (Cloud Computing Service Providers) على سبيل المثال (Oman Data Park) ، لتقديم حلول ابتكارية تتيح خدمات العمل المكتبي وإنجاز الأعمال عن بعد.
- تفعيل العمل عن بعد لموظفي الهيئة والتنسيق لتقليل المراجعين لمبنى الهيئة و عقد الإجتماعات المرئية على مختلف مستويات الهيئة.
- القيام بمخاطبة المشغلين لتأجيل دفع فواتير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمدة (90) يوم وذلك بالتنسيق مع هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (ريادة)، على أن يتم إعادة جدولة المبالغ المستحقة لاحقا على هذه المؤسسات بطريقة مريحة.

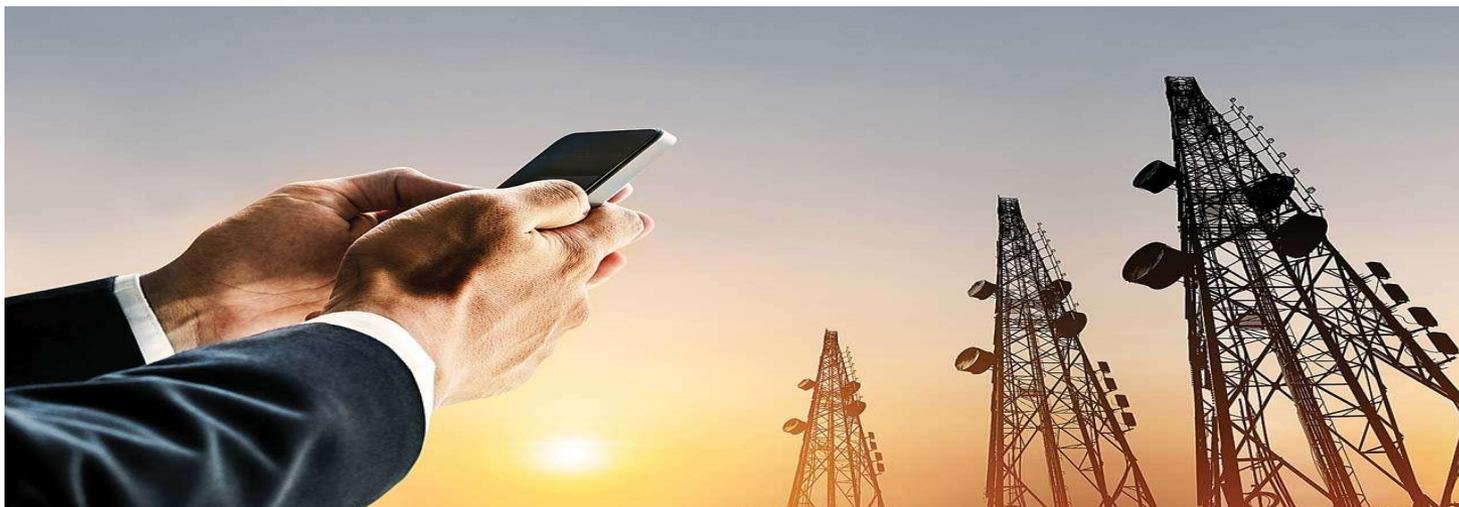


5) المبادرات التي قامت بها شركات الاتصالات المرخصة في السلطنة

➤ الشركة العمانية للإتصالات (عمانتل)

➤ الشركة العمانية القطرية للإتصالات (أوريدو)

➤ شركة أواصر



أ) الشركة العمانية للإتصالات (عمانتل)

- مبادرة التصفح المجاني لكل المواقع التعليمية في السلطنة التي تحتوي على edu.om.
- إتاحة الإمكانية للمنتفعين لتقديم طلباتهم لتوفير خدمة الانترنت المنزلي اللاسلكي للتركيب والتشغيل الفوري لمختلف مناطق السلطنة.
- إغلاق جميع منافذ الشركة مع الإبقاء على امكانية تواصل المنتفعين مع الشركة عبر تطبيقها الالكتروني او عبر قنوات الاتصال الأخرى.
- الدخول في شراكة مع وزارة الصحة لتمويل شراء أكثر من 24 ألف مادة مختبرية لفحص فيروس كورونا ستستخدم لجمع العينات. توفير مركز اتصالات إضافي وداعم لوزارة الصحة يقدم خدماته على مدار الساعة. كما يتضمن هذا التعاون توفير خاصية Chatbot وهي خاصية المستجيب الآلي حيث يتم تغذية النظام بالأسئلة الشائعة والأسئلة المستقبلية باستخدام تقنية الذكاء الاصطناعي.
- تخصيص عدد من التسهيلات والتي تجاوزت قيمتها الإيرادية 8 مليون ريال للمنتفعين شملت مضاعفة سرعة الانترنت لمشاركي الانترنت المنزلي، ومكالمات لا محدودة من الهاتف الثابت للنقال ولجميع المشغلين مجانا لمدة شهر، ورفع سرعات التنزيل لمشاركي الانترنت اللاسلكي المنزلي والجيل الخامس.
- قدمت عمانتل عروض خاصة (30 جيجا و3000 دقيقة مجانا) للكوادر الطبية في السلطنة تقديرا للجهود التي تبذلها.
- دعم وتسهيل خدمات الاتصالات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمسجلة لدى ريادة، وتأجيل المدفوعات الشهرية لثلاثة أشهر.
- تقديم مكالمات مجانية محلية لمشاركي عمانتل ولكافة المشغلين لمدة أسبوعين ومكالمات محلية مجانية في خدمات الخط الثابت.
- رفع سياسة الاستخدام العادل للتحميل في خدمات الجيل الرابع للإنترنت المنزلي المتنقل من 512 كيلوبايت في الثانية الى 2 ميغابايت في الثانية ورفع سياسة الاستخدام العادل للتحميل في خدمات الجيل الخامس للإنترنت المنزلي المتنقل من 1 ميغابايت في الثانية الى 5 ميغابايت في الثانية.
- مضاعفة سرعات الانترنت المنزلي الفائق السرعة في شبكات الألياف البصرية.
- زيادة سرعة التحميل في خدمات الجيل الرابع للإنترنت المنزلي المتنقل من 10 ميغابايت في الثانية الى 20 ميغابايت في الثانية وزيادة سرعة التحميل في خدمات الجيل الخامس للإنترنت المنزلي الى 20 ميغابايت في الثانية وزيادة سرعة التحميل في خدمات الإنترنت المنزلي الموصلة عن طريق الكابلات النحاسية في الباقات 4 و 8 الى الضعف مع مراعات بعد المسافات عن المقاسم الرئيسية .



ب) الشركة العمانية القطرية للاتصالات (أوريدو)

- مبادرة التصفح المجاني لكل المواقع التعليمية في السلطنة التي تحتوي على edu.om ،
- التسوق الإلكتروني لمختلف أجهزة الهواتف النقالة وملحقاتها، وتقديم طلبات خدمات الانترنت المنزلي وشريحة الهواتف النقالة بالطلب الإلكتروني عبر eshop.ooredoo.om وتوصيلها مجاناً لمنازل المنتفعين.
- إغلاق جميع صالات الشركة مع الإبقاء امكانية تواصل المنتفعين مع الشركة عبر حساباتها في مواقع التواصل الاجتماعي وامكانية شراء باقات الانترنت والخدمات الأخرى ودفع الفواتير عبر تطبيقها الإلكتروني.
- توفير جهاز الفحص لمرضى فيروس كورونا VitaPCR COVID-19، والذي سيستخدم في إظهار النتائج خلال أقل من ساعة بدقة، بالإضافة إلى توفير مستلزمات طبية ومختبرية بلغت تكلفتها 40 ألف ريال عماني للكادر الطبي.
- تقديم عروض خاصة (30 جيجا و3000 دقيقة مجاناً إلى نهاية شهر ابريل الجاري) للكوادر الطبية في السلطنة تقديراً للجهود التي تبذلها.
- تقديم عروض للمنتفعين للمساهمة في إبقائهم في منازلهم من خلال تقديم مكالمات مجانية، بالإضافة إلى مكالمات محلية مجانية لمستخدمي الانترنت المنزلي ولمدة اسبوعين.
- تأجيل المدفوعات الشهرية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تدرج ضمن مظلة ريادة لمدة 3 أشهر من تاريخ صدور الفاتورة.
- توفير شريحة اتصال مجانية مع 50 جيجا ومكالمات مجانية لجميع الطلبة الذين عادوا للوطن وتم وضعهم في العزل المؤسسي للتواصل بأريحية.
- زيادة سرعات الباقات مجاناً لمنتفعي الخدمات الثابتة عبر مضاعفة السرعة لمستخدمي خدمة الانترنت المنزلي اللاسلكي و مضاعفة السرعة خمسة أضعاف لمستخدمي خدمة الالياف البصرية.

ج) شركة أواصر

- تم إغلاق جميع منافذ الشركة، مع الإبقاء امكانية تواصل المنتفعين مع الشركة إلكترونياً.
- تأجيل دفع الفواتير المتعلقة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمدة ثلاثة أشهر، إضافة الى إعفائهم من 50% من قيمة الفواتير لنفس الفترة.
- زيادة السرعة بمقدار (30Mbps مجاناً بالإضافة للسرعة الحالية) لكل من المؤسسات الحكومية وقطاعات الأمن والدفاع والصحة والتعليم والقطاع الخاص مع الاستمرار في رفع السرعة بمقدار 10Mbps كل 10 أيام حتى انتهاء هذه الجائحة.
- زيادة سرعة الانترنت بمقدار 30Mbps إضافة إلى سرعة الباقات، مع الاستمرار في رفع السرعة 10Mbps كل 10 أيام وحتى انتهاء هذه الجائحة.
- زيادة سعة الولوج الى الانترنت الى الضعف للتواكب و متطلبات استخدام الانترنت للعمل و للدراسة و للاستخدام اليومي.
- توزيع ما يقارب من 70% من الموظفين للعمل من منازلهم لخدمة العملاء على مدار 24 ساعة.
- مخاطبة الشركاء بالعمل على تسريع وتيرة تنقيذ الطلبات مع الالتزام بالتعليمات الصحية اللازمة كارتداء القناع والقفازات وغسل اليدين باستخدام المعقمات .

6) المبادرات التي قامت بها شركات البريد المرخصة في السلطنة

- شركة بريد عمان
- شركة دي أتش آل (DHL)
- شركة أرامكس (Aramex)



أ. شركة بريد عمان:

- تدشين خدمة IPEX للبريد الدولي السريع/المتاز (الصادر) لأكثر من 200 دولة، إلى جانب عرض مؤقت بتخفيضات تصل إلى 54% على أسعار الشحن الدولي الصادر.
- تدشين خدمة أسيايد إكسبريس (Asyad Express) لتوصيل البعثات البريدية محليا من الباب إلى الباب، إلى جانب عرض مؤقت بتخفيضات تصل إلى 36% على أسعار الشحن المحلي، لدعم المؤسسات المحلية في توصيل بضائعهم للزبائن ولتسهيل استلام المنتفعين لرسائلهم ويريدهم من دون الحاجة لزيارة المكاتب البريدية.
- تقديم عرض ترويجي لخدمة متجر (Matjar) بتخفيضات تصل إلى 20% على أسعار الشحن الدولي الوارد، إلى جانب تقديم خيار تخزين البعثات البريدية مجانا لمدة 30 يوم، للتسهيل للمنتفعين من شحن مشترياتهم من الولايات المتحدة الأمريكية.
- التعاون مع الهيئة العامة لتنمية المؤسسات المتوسطة والصغيرة (ريادة) لتقديم خدمة توصيل الطلبات عبر منصة "زاد" الإلكترونية - كأول منصة من نوعها في السلطنة تجمع منتجات وخدمات المؤسسات والصغيرة والمتوسطة والأسر المنتجة والأعمال المنزلية في منبر واحد - وذلك مقابل تعرفه رمزية لكل طلب بغض النظر عن الكمية والحجم.
- لتقليل أعداد المنتفعين في مكاتب شركة بريد عمان، قامت الشركة بتمكين المنتفعين بحجز مواعيد استلام أو تسليم البعثات البريدية عن طريق الموقع الإلكتروني.

ب. شركة دي أتش أل (DHL):

- لتقليل الازدحام وفترة الانتظار، تقوم الشركة بالسماح لشخص واحد بالدخول على حده لاستلام بعائته.

ج. شركة أرامكس (Aramex):

- تقوم بتسليم البعثات للمنتفع الى سيارته لتقليل الازدحام والاحتكاك بالمنتفعين.

7) الجهود ذات الصلة بمجال التعاون الدولي والإستفادة من أفضل الممارسات الدولية ذات الصلة

أ) التعاون الإقليمي مع هيئات تنظيم الإتصالات وتقنية المعلومات:

- كانت هيئة تنظيم الاتصالات سباقة في أخذ زمام المبادرة الرامية نحو تعزيز مستويات التعاون والتنسيق المشترك مع عدد من الهيئات التنظيمية العربية من أجل الإستفادة مما تم اتخاذه من إجراءات وممارسات من قبل هذه الهيئات في ظل الظروف الاستثنائية غير المسبوقة،
- قامت بإفادة نظيراتها من الهيئات التنظيم الأخرى في كل العديد من الدول العربية، بالإجراءات الاحترازية التي تم اتخاذاها في السلطنة في قطاع الإتصالات لمواجهة تداعيات انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). وطلبت بتزويدها بالإجراءات التي تم إتخاذها من قبل هذه الدول في هذا الإطار، وتجاربها المثرية والتي تضمنت الإجراءات التي قامت بها الهيئات التنظيمية

ب) التعاون الدولي مع الإتحاد الدولي للإتصالات (ITU):

- أعلن الإتحاد الدولي للاتصالات عن إطلاق منصة عالمية جديدة على شكل خريطة تفاعلية، تهدف إلى تسهيل تبادل أفضل الممارسات والمبادرات المتخذة خلال هذه الأزمة إلى مساعدة واضعي السياسات والمنظمين وكافة أصحاب المصلحة على التعامل مع الضغط المتزايد على شبكات الاتصالات والمساعدة على حمايتها وضمان استمرارها،
- قامت الهيئة بدراسة وتحليل تجارب منظمي وصانعي سياسات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مختلف دول العالم والتعرف على أفضل الممارسات التي يمكن إتخاذها لتحسين الإستجابة والتي تجاوز عددها أكثر من 60 تجربة دولية.
- قامت الهيئة بمشاركة الإتحاد الدولي للاتصالات بالتجربة العمانية وبالتعريف بالإجراءات والتدابير التي اتخذتها السلطنة في قطاع الاتصالات لضمان توفير خدمات الاتصالات.

ت) التعاون الدولي مع رابطة مشغلي الاتصالات المتنقلة (GSMA)

- تمت دراسة بيان رابطة مشغلي الاتصالات المتنقلة (GSMA) والذي تضمن عدد من التوصيات الموصى بها من قبل الرابطة، حيث قامت الهيئة بتحليل كافة التوصيات والتعليق عليها، والتي جاءت في معظمها منسجمة مع ما تم اتخاها من إجراءات في السلطنة وسيتم التنسيق من أجل وضع التوصيات غير المطبقة موضع التنفيذ بالتعاون والتنسيق مع جهات الإختصاص.

ث) التعاون الدولي مع منظمة سامينا الإقليمية (SAMENA)

- في إطار التعاون الدائم بين الهيئة و مجلس سامينا الإقليمي، فقد قامت الهيئة بمشاركة تجربتها مع المنظمة. والتي قامت بدورها بتوجيه الشكر للهيئة على جهودها وعملت على نشرها في موقع المنظمة حتى يتسنى لمن يرغب في الإستفادة من تجربة السلطنة في مواجهة تداعيات الفيروس والتخفيف من آثاره.

ج) التجارب الدولية في مجال تنظيم قطاع البريد والتي قامت الهيئة بدراستها

- قامت الهيئة بدراسة ما تم اتخاها من تدابير للاستجابة والتعامل مع جائحة كوفيد-19 في كل من سنغافورة والمملكة المتحدة وأستراليا والولايات المتحدة الأمريكية بهدف الإستفادة من هذه التجارب وتطبيق ما يتفق وسوق البريد في السلطنة.

8) التحديات التي نشأت على أثر الجائحة

أ) مدى قدرة ونجاعة وكفاءة قطاع الاتصالات على مواجهات الضغوطات الغير مسبوقه على خدمات الإتصالات بسبب زيادة حجم الطلب خلال هذه الجائحة، واكتسائه لأهمية حيوية غير المسبوقه كأداة بديلة للعمل والدراسة عن بعد علاوة على تمكين الاتصال، الأمر الذي يتطلب تسخير وتطوير كافة البنى الأساسية للقطاع ورفع جاهزيته لإستيعاب الكم الإستخدام المتنامي على خدمات الاتصالات.

ب) عدم شمولية التغطية بخدمات الاتصالات ذات النطاق العريض للمناطق الريفية التي عادة ما ترتفع تكلفة إيصال الخدمات إليها وتقل فيها الجدوى الإقتصادية منها بسبب ضعف الكثافة السكانية.
ب) استدامة سلامة وأمن وإستمرارية أعمال البنى الأساسية لشبكات الاتصالات وإدارة مخاطرها وضمان تشغيلها وتحسين توافرها وجودتها وقدرتها على الصمود في كافة حالات الطوارئ، والمحافظة على مستوى جودة خدماتها،

ج) مدى جاهزية الشبكات الافتراضية الخاصة للوحدات الحكومية والشركات التجارية والمؤسسات التعليمية في المنطقة والعالم التي تعرضت لاختبار مفاجئ لمستوى كفاءتها في استيعاب حاجة الأعداد المتزايدة من الموظفين العاملين والطلبة الدارسين عن بعد، نتيجة تطبيق سياسات العمل والدراسة عن بعد، واستخدام المنصات الرقمية لمواصلة نشاطها، واختبار مدى قدرتها على التكيف للتحويل للخدمات الإلكترونية بشكل فوري.

9) التوصيات والدروس المستفادة

- (1) أهمية العمل على ضمان تعزيز وسلامة وأمن وإستمرارية أعمال البنى الأساسية لشبكات الاتصالات والبريد وإدارة مخاطرها وضمان تشغيلها وقابليتها للتشغيل وجودتها وقدرتها على الصمود في كافة حالات الطوارئ.
- (2) الحاجة لتكليف وتطوير الأنظمة والتشريعات القائمة وضرورة قيام الهيئة التنظيمية بمراجعة وتقييم اللوائح التنظيمية الحالية وحثمية إدخال تغييرات عليها مستقبلاً، بما في ذلك دراسة إمكانية السماح باستخدام بعض برامج التواصل الإلكتروني من خلال الشبكات الخاصة الافتراضية (VPN) أو عبر بروتوكول الإنترنت (IP) بشكل دائم،
- (3) الإستفادة من التجارب والممارسات الدولية المتعلقة بالسماح بالتخفيف من تطبيق اللوائح التنظيمية في أوقات الطوارئ بما لا يؤثر على أداء الشبكات وتطبيق التدابير ذات الصلة بإدارة حركة مرور البيانات وآليات التعامل مع الاستخدام والتحميل الزائد للشبكات، وتأمين توافر الشبكة لنقل الخدمات الأكثر أهمية مثل بوابات المعلومات الحكومية وإعطاء الأولوية لتشغيل التطبيقات الموجهة للعمل والتعليم عن بعد والرعاية الصحية. حيث يمكن الإستفادة من تجربة دول الإتحاد الأوروبي ممثلة في هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC) والمفوضية الأوروبية (EC) حول آلية التعامل مع الزيادة المضطردة في حركة مرور البيانات بسبب جائحة كورونا.

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/commission-and-european-regulators-calls-streaming-services-operators-and-users-prevent-network>

تابع / 9) التوصيات والدروس المستفادة

4) أهمية تسريع وتيرة التحول الرقمي وتوسيع نطاقه من خلال استغلال خدمات الاتصالات والسماح بتوفير خدمات العمل والتعلم والتدريب عن بُعد دعم من خلال إطلاق مبادرات اطلاق منصات العمل عن بعد وبرامج التعلم عن بعد وتشجيع توفير المحتوى التعليمي الرقمي والتدريب عن بعد من خلال شبكة الإنترنت من خلال بناء منصات الكترونية موثوقة وحلول فنية معتمدة وأنظمة اتصالات حديثة والبنى تحتية المتقدمة المرتكزة على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي والخدمات الذكية.

5) العمل على الاستفادة من كافة توصيات رابطة مشغلي الاتصالات المتنقلة (GSMA)، وعلى الأخص تلك المتعلقة بتسريع عمليات التخليص الجمركي للسماح بتوريد معدات الاتصالات دون أي تأخير في حالات الطوارئ، وذلك بما يساعد على تمكين المشغلين من الاستمرار في تقديم أفضل جودة للخدمة والتنسيق مع الجهات الحكومية اللازمة من أجل التوصل للائحة تتضمن آلية مشتركة تضمن الإسراع في عمليات التخليص الجمركي في حالات الطوارئ،

6) عمل حملة توعوية من أجل دحض المزاعم والإدعاءات التي تربط بين انتشار فيروس كورونا المستجد وشبكات الجيل الخامس. واجراء الدراسات العلمية التي تؤكد بأن هذه الادعاءات ليس لها أساس علمي على الإطلاق، وبعدم وجود أي علاقة بين الفيروس وبين نشر شبكات الجيل الخامس.

7) دعم الحلول الحديثة المبتكرة التي تدعم الحد من انتشار الأوبئة وتساعد على مراقبة إلتزام الجمهور بتعليمات الحجر الصحي وضمان الإلتزام بالتوجيهات ذات الصلة بالتباعد الاجتماعي متى ما تستدعي الضرورة.

8) الإستمرار في تسهيل الإجراءات لمراكز حفظ البيانات ومزودي خدمات الحوسبة السحابية خاصة للقطاع الصحي كالمستشفيات. وتقديم حلول ابتكارية للعمل المكتبي وإنجاز الأعمال عن بعد، وذلك من خلال الوصول الآمن والموثوق إلى تطبيقات وبيانات العمل عن بعد.

تابع / 9 التوصيات والدروس المستفادة

ذ) تشجيع توفير التدريب عن بعد من خلال شبكة الإنترنت من خلال بناء منصات الكترونية موثوقة وحلول معتمدة.
ر) دعم التطبيقات الذكية التي تتبنى تطبيق الحلول الرقمية للتسوق الإلكتروني وخاصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs)، حتى في حال انتهاء الأزمة بمشية الله تعالى.

ز) الإسراع في تنفيذ برامج تغطية المناطق الريفية بخدمات الاتصالات عريضة النطاق وبالتنسيق مع مختلف الجهات ذات العلاقة، وذلك حتى يتسنى للقائمين في هذه المناطق من الاستفادة من مبادرات التعليم عن بعد والعمل عن بعد بشكل خاص في حالات مماثلة، بما يعزز القدرة على العمل والتعليم عن بعد وبالتالي تفعيل التوجيهات بالتباعد الاجتماعي في كافة ربوع السلطنة متى ما تطلب الأمر. وهو ما تم ولله الحمد بتاريخ 19 إبريل 2020 م بعد أن أعلنت الهيئة عن خططها لتغطية عدد 500 قرية ريفية وتجمع سكاني في مختلف محافظات السلطنة بخدمات الاتصالات والإنترنت بتكلفة قدرها 15 مليون ريال عماني.

س) التنسيق مع وزارة الصحة من أجل دراسة فكرة ودعم تطبيقات التطبيق عن بعد لتقديم الاستشارات والوصفات الطبية عن بعد والتشخيص دون زيارة جسدية إلى المستشفى ومراجعة الفحوصات المخبرية وكذلك العلاج المتنقل.
ش) في حال تطلب الأمر حضر التجول، الاستفادة من التجربة الألبانية بحيث يتم الحصول على التصاريح لمغادرة المنازل من خلال بواية إلكترونية يتم التقدم من خلالها، ودراسة أسباب المغادرة - كشراء المستلزمات الأساسية أو الذهاب للصيديات أو الخروج للأمور العاجلة - ومن وفي حال الموافقة يتم إرسال الإذن المزود برمز الإستجابة الفوري (QR Code) إلكترونياً إلى صاحب الطلب عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة.

ص) وأخيراً، تقييم فكرة التطبيقات التي من شأنها تحليل وتعقب تحركات الأشخاص المصابين واختلاطهم بالأشخاص المحتمل تعرضهم للعدوى، من أين أتوا ومن أين تعرضوا للعدوى وأين ذهبوا وغيرها من المعلومات ذات الصلة بظهم أنماط التنقل والسلوك البشري على الرغم من أهمية الخصوصية وحماية البيانات المنتفعين.

10 تجارب منظمي وصانعي سياسات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدول العربية وأفضل الممارسات التي يمكن إتخاذها لتحسين الإستجابة لفائرس كورونا المستجد



1 الإمارات العربية المتحدة

- أطلقت هيئة تنظيم الاتصالات العديد من المبادرات لتمكين قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات:
- توفير بيانات إنترنت مجانية عبر الهاتف المتحرك للأسر التي لا تمتلك خدمات الإنترنت المنزلي.
- إطلاق خدمة "رسائل صوتية توعوية عند إجراء الاتصال الهاتفي بالتعاون مع هيئة الصحة بدبي.
- إتاحة مجموعة من التطبيقات بشكل استثنائي وحتى إشعار آخر، لدعم التعلم والعمل عن بعد ونشر تطبيقات التسوق الإلكتروني المستخدمة في الدولة.
- تمديد صلاحية جميع التصاريح اللاسلكية للمستشفيات والمراكز الطبية دعماً للقطاع الصحي، وتوفير حزمة من الترددات اللاسلكية الاحتياطية لدعم منظومة الاتصالات اللاسلكية في القطاع الصحي بالدولة.
- حث مزودي الخدمة على تعزيز سعة شبكاتهم، وإعادة هندستها عند الحاجة، وتنفيذ أي تغييرات ضرورية.
- توفير دورات تدريبية تفاعلية مجانية عبر الإنترنت عبر مركز الابتكار الرقمي في الهيئة.
- توفير خدمة بث الطوارئ لبث الإعلانات الحكومية للجمهور بالتعاون مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث.
- حث مزودي خدمات الاتصالات في الدولة بعدم إيقاف خدمات الهاتف المتحرك بسبب انتهاء صلاحية الوثائق.
- تعيين تردد راديو سليم للإذاعة FM لكل موقع تم فيه إنشاء مركز للفحص.
- نشر إشعارات أمنية لجميع متخصصي تكنولوجيا المعلومات وأمن المعلومات حول أحدث الثغرات والهجمات الإلكترونية المتعلقة بفيروس كورونا المستجد.
- تطوير تطبيق الهوية الرقمية UAEPASS، وهو أول هوية رقمية وطنية يمكن الأفراد من التحقق من هويتهم رقمياً والقدرة على توقيع المستندات رقمياً.
- حث مزودي الخدمة للسماح بالوصول إلى المنصات والمواقع الإلكترونية بقطاع الصحة بشكل مجاني دون احتساب حصص الاستخدام من حزمة البيانات

2 مملكة البحرين

- قامت هيئة تنظيم الاتصالات بالتنسيق مع مزودي خدمات الاتصالات بالخطوات والإجراءات الاحترازية التالية:
- السماح للمستهلكين الوصول الى جميع خدمات الطوارئ والخطوط الساخنة والمستشفيات في جميع الأوقات وحث شركات الاتصالات على عدم قطع خدمات الاتصالات بسبب التأخر في دفع الفواتير المستحقة.
 - وفر مزودي الخدمة خدمات طلب خدمة جديدة او إلغائها عن طريق الموقع او التطبيق الالكتروني بالإضافة إلى توفير خدمة توصيل اجهزة الاتصالات إلى المنازل.
 - حث مزودي الخدمة على تفعيل خدمة تصفح المواقع التعليمية بالمجان وخدمة الإنترنت الثابت بلا حدود لتعزيز البقاء في المنزل.
 - حث مزودي خدمات الاتصالات بالحد من الزيارات الميدانية لتتقصر على الحالات الطارئة، ونشر تعميم يتضمن الاشتراطات الصحية المطلوبة والإجراءات الاحترازية لتطبيقها بجميع الفروع العامة لخدمات المستهلكين.
 - منحت الهيئة فترة شهرين إضافيين إلى شركات الاتصالات وذلك لتقديم مستنداتهم المالية دون فرض أية غرامة عليهم أو اتخاذ اجراءات قانونية حيال ذلك

3 المملكة العربية السعودية

- قامت هيئة تنظيم الاتصالات بالتنسيق مع مزودي خدمات الاتصالات بالخطوات والإجراءات الاحترازية التالية:
 - قامت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بتوفير ترددات إضافية لمقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة في المملكة بهدف تعزيز أداء الشبكات الحالية للجيل الرابع، وبما يسهم في تمكين الأفراد وقطاع الأعمال من أداء أعمالهم ونشاطاتهم بكل يسر وسهولة.
 - كما تم الترخيص المؤقت للمشغلين باستخدام ترددات إضافية في النطاقين (700 ، 800) ميگاهرتز بعرض نطاق (40) ميگاهرتز، وتمثل هذه الترددات زيادة بنسبة 50% في الترددات المستخدمة في تلك النطاقات من قبل مقدمي الخدمات في المملكة.
 - وقد تحسن أداء الشبكات التي تم تفعيل الترددات الإضافية لها حيث ارتفع معدل الاستهلاك اليومي للبيانات على شبكات الإنترنت المتنقل والثابت في المملكة 66 ألف تيرابايت، بنسبة 33% عن متوسط شهر فبراير الماضي نتيجة الحجر الكلي.

4) دولة قطر

- بادرت هيئة تنظيم الاتصالات بالتعاون مع مقدمي خدمات الاتصالات (شركة أوريدو قطر، وشركة فودافون قطر)، ومع شركة مايكروسوفت العالمية باتخاذ مجموعة من الإجراءات:
- توفير عروض وباقات لخدمات الاتصالات في قطاع الاتصالات.
 - استمرارية شبكات الاتصالات وجاهزيتها لتحمل الضغط الإضافي دون تأثر جودة الخدمات.
 - تنازلت شركات الاتصالات عن رسوم التوصيل أو تقديم خدمات النطاق العريض المتنقلة الجديدة وبأسعار معقولة.
 - تقديم ترقية مجانية لسرعة الإنترنت وعرض الحزمة للعملاء في القطاعات التي تتأثر عائداتها بهذه الحالة الطارئة.
 - دعم الموظفين الذين يعملون في المؤسسات الحكومية التي تتصدر مواجهة فيروس كورونا، وذلك من خلال تزويدهم ببيانات إنترنت جوال إضافية و/أو دقائق إضافية للهاتف الجوال.
 - ضمان زيادة ساعات الإنترنت المطلوبة لتلبية احتياجات قطاعي التعليم والصحة.
 - التسهيل على الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال توفير إمكانية الوصول المجاني لأدوات تعاونية عبر منصة الحوسبة السحابية لشركة مايكروسوفت

5) دولة الكويت

اتفقت الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) مع شركات الاتصالات في الكويت، على أن تضع شركات الاتصالات جميع إمكاناتها في تصرف الجهات الصحية والحكومية لمواجهة أزمة فيروس كورونا، كما اتفقت شركات الاتصالات على منح عملائها 5 غيغابايت إنترنت يوميا ومكالمات محلية بين الشبكات مجاناً لمدة شهر.

6) جمهورية العراق

اتخذت هيئة الإعلام والاتصالات عدة اجراءات للوقاية وترسيخ الوعي الصحي كالآتي:

- تخصيص الرقم المجاني المختصر (١٢٣) لصالح وزارة الصحة والبيئة وتنفيذ حملة ارشادية توعوية للمواطنين بالتعاون مع وزارة الصحة.
- تقديم حلول فنية تضمنت زيادة في ساعات الانترنت، ودعم منصات التعليم الالكتروني.
- تكليف شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية وتكنولوجيا المعلومات من اجل تكثيف الجهود والمتابعة المستمرة لتوفير افضل واسرع الخدمات للمشاركين.
- انتاج نغمات نصية أثناء الاتصال وعلى جميع شركات الهاتف النقال للتوعية والحد من مخاطر الفايروس.
- اطلقت الهيئة الموقع الالكتروني الرسمي الخاص بالتوعية والارشادات للحد من انتشار فيروس كورونا تحت النطاق (www.coronavirous.iq).

7) جمهورية السودان

شرع جهاز تنظيم الاتصالات باتخاذ التدابير التالية:

- توجيه المشغلين للعمل على ضمان إستدامة تقديم كافة الخدمات والتطبيقات والباقات بجودة عالية وأداء جيد وبتعرفة تفضيلية تلائم الوضع الراهن.
- ضمان استدامة أداء وإنفاذ مهام الشبكات الحرجة وتأمينها إضافة الى تفعيل خطة الطوارئ بشبكات الإتصالات العاملة والإستيثاق من فاعلية البنى التحتية الحالية والإحتياطية.
- إستحداث خدمات وباقات وتطبيقات مجانية أو شبه مجانية تلائم تضاؤل دخل الفرد في ظل الوضع الراهن.
- توجيه المشغلين بإتاحة الشبكات والخدمات والوسائط وتهيئتها لإمكانية تنفيذ المهام الوظيفية للعاملين بالقطاع الخاص والعام إضافة الي الخدمات الإلكترونية مثل منصات التعليم عن بعد.

8) المملكة المغربية

- بادرت الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات بالمملكة المغربية إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير من خلال التنسيق مع مشغلي الاتصالات :
- تأمين مراقبة مستمرة ويومية لتوزيع مختلف أنواع الرواج على مختلف منصات التواصل الاجتماعي ، وخدمة التلفزيون عبر الأنترنت.
 - منح وتخصيص عند الضرورة وبشكل مؤقت ساعات ترددية إضافية الخاصة بالخدمات.
 - الرفع من ساعات الربط الدولية لشبكات الاتصالات الوطنية.
 - منح الولوج المجاني للاتصال بالعديد من مراكز النداءات والخدمات الرسائل النصية القصيرة التي تستند عليها السلطات العمومية .
 - منح بعض المزايا للولوج إلى خدمات الاتصالات لبعض الفئات الاجتماعية.

9) المملكة الأردنية الهاشمية

أنشأت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة منصة إلكترونية بعنوان Stay Home بهدف تنظيم الحصول على تصاريح الخروج والتجول لضمان ديمومة الاعمال خلال فترة الحجر، وأنشأت كذلك وزارة التربية والتعليم منصة مجانية للتعلم عن بُعد

10) جمهورية مصر

ساهم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بجمهورية مصر العربية في دعم خطة الدولة لمواجهة فيروس كورونا المستجد لخدمة القطاعات الأخرى كقطاع الصحة والتعليم:

- زيادة عدد الخطوط الساخنة المجانية لوزارة الصحة والإغاثة للرد على استفسارات المواطنين.
- منح جميع الأطباء والممرضين والموظفين الإداريين العاملين بمستشفيات العزل الصحي 3000 دقيقة و10 جيجابايت مجانا كل شهر.
- إتاحة كل المواقع التعليمية مجانا واطافة 20 ٪ رصيد مجاني على الانترنت المنزلي لتسهيل الدراسة والعمل عن بعد.
- زيادة عدد مكاتب البريد التي تعمل في الفترة المسائية
- مد فترة سداد فواتير الهاتف الثابت مع منح كل المشتركين في خدمات الانترنت الثابت 20٪ اضافة في حزمة الانزال التي يشتركون بها، وسداد الفواتير الأخرى مثل الكهرباء او المياه او الغاز الكترونيا أو عبر مكاتب البريد.

11) الجمهورية اللبنانية

اتخذت شركة اوجيرو - OGERO المملوكة للحكومة والمناطق بها توفير البنى الأساسية للنطاق العريض عن طريق الألياف البصرية - مجموعة من التدابير:

- مضاعفة مجانية لسقف استهلاك الإنترنت وحزم تنزيل غير محدودة لمستخدميها.
- إطلاق حملة توعية لترشيد استخدام الإنترنت.
- إضافة بعض السعة الإضافية عند الحاجة للتعامل مع الطلب الإضافي

12) الجمهورية اليمنية

عقد اجتماع للاتصالات اليمنية ودعا إلى:

- السماح بدخول تجهيزات الاتصالات وتركيب الكابلات البحرية للإنترنت في اليمن.
- إعفاء الجهات والشركات من رسوم الترخيص بالخدمات المالية الإلكترونية للعام الجاري، وإعفاء الجهات والشركات من رسوم تخصيص الأرقام المختصر للعام الجاري المرتبطة بالخدمات المالية الإلكترونية وخدمات التعليم عن بعد، والخدمات الصحية.
- أعفت وزارة الاتصالات الجهات والشركات رسوم ترخيص الخدمات المضافة المرتبطة بالخدمات المالية الإلكترونية وخدمات التعليم والخدمات الصحية.
- تبنت وزارة الاتصالات إطلاق موقع وتطبيق إلكتروني مجاني - بالشراكة مع شركات الهاتف النقال - يحتوي على معلومات عن الوباء وكل ما يتعلق بمواجهته تشرف عليه وزارة الصحة.
- منح حزم ترددية إضافية مؤقتة لشركات الهاتف النقال.
- الوصول والاستضافة لمنصات التعليم الإلكترونية الوطنية ومنصات الصحة الإلكترونية الوطنية مجاناً.

13) الجمهورية الجزائرية

قامت اتصالات الجزائر بتمديد اعتماد كل التدابير المقررة في إطار مكافحة تفشي وباء كورونا Covid-19 وذلك إلى غاية انتهاء فترة الحجر. وسيستفيد مشتركو خدمات ADSL Idoom و Idoom Fibre بخدمات مجانية إضافية لغاية 6 أيام.

10 تجارب منظمي وصانعي سياسات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مختلف دول العالم وأفضل الممارسات التي يمكن إتخاذها لتحسين الإستجابة لفايرس كورونا المستجد



1) جمهورية تشيلي

- قررت وزارة النقل والاتصالات التشيلية والشركات التي تقدم خدمات الهاتف المحمول والثابت اتخاذ التدابير التالية:
- السماح للمستخدمين بالحفاظ على الاتصال وتصفح الإنترنت في حالة عدم تمكنهم من دفع فواتيرهم الشهرية.
 - الوصول المجاني للمواقع التي تحتوي على معلومات حول الفيروس المحتوى التعليمي لوزارة التربية والتعليم.
 - توفير الإنترنت عريض النطاق الثابت، بسرعة 2 ميغابت في الثانية، ولمشركي خدمات الهاتف المحمول 50 رسالة نصية و 300 دقيقة وبيانات بسرعة 256 كيلوبت في الثانية.

2) جمهورية أيرلندا

- قامت هيئة تنظيم الاتصالات في أيرلندا بإطلاق طيف راديوي إضافي في نطاق 700 ميغاهرتز و 2.6 جيجاهرتز، بالإضافة إلى تحرير الاستخدام من النطاق 2.1 جيجاهرتز المرخص حالياً بحيث يمكن استخدامه لشبكات الجيل الرابع وتقنيات أخرى، عوضاً عن اقتصار استخدامه على الجيل الثالث فقط.

3) المملكة المتحدة

- سيعمل مقدموا الخدمات مع العملاء الذين يجدون صعوبة في دفع فواتيرهم.
- سيلتزم مقدموا الخدمات بإزالة جميع الحدود القصوى للبيانات على خدمات النطاق العريض الثابتة، وتقديم باقات تعزيز البيانات بأسعار منخفضة ومكالمات مجانية من الهواتف المنزلية أو الهواتف المحمولة.

4) مملكة أسبانيا

- مراقبة الشبكة وقدرات التشغيل والاستجابة السريعة للحوادث، خاصة فيما يتعلق بالشبكات التي تدعم خدمات الطوارئ.
- المكالمات التي يتم إجراؤها إلى رقم الرعاية الصحية مجانية للعميل وأيضًا مجانية في التوصيل البيني للمشغلين.
- المساهمة في التدابير المتخذة لتعزيز العمل عن بعد، والتعليم عن بعد والرعاية الصحية.

5) المكسيك

- قام المعهد الاتحادي للاتصالات السلكية واللاسلكية في المكسيك بإتخاذ الإجراءات والتدابير التالية:
- إمكانية تفعيل باقة خطة الطوارئ المجانية لمرة واحدة والتي تتضمن على 100 دقيقة من الصوت و 150 رسالة نصية قصيرة مع الاستمرار في تلقي مكالمات مجانية ورسائل نصية قصيرة.
 - سيسمح بعض مزودي خدمة الهاتف المحمول لعملائهم بالترحيل مؤقتًا، إلى باقات بأسعار تفضيلية أثناء الطوارئ.
 - إمكانية الإبلاغ وتبادل المعلومات حول حركة البيانات واستخدام الشبكات وذلك لمراقبة استمرارية الخدمات ومراقبة أداء الشبكات أثناء الطوارئ.

6) إيطاليا

- اعتمدت هيئة الاتصالات AGCOM التدابير والمبادرات والتي تهدف إلى تعزيز البنية التحتية للشبكة وضمان تشغيلها، ومناقشة الاقتراحات مع المشغلين نحو توسيع النطاق الترددي، وإدارة حركة المرور، والاتفاقيات بين الشركات، والسماح بعدم التقيد المؤقت باللوائح الحالية إذا ما استدعت الضرورة.

7) البرتغال

- يُصرح للمشغلين بتطبيق تدابير إدارة حركة المرور للتخفيف من آثار الازدحام للشبكات في الأوضاع استثنائية.
- تحذير المنتفعين من تزايد الهجمات الإلكترونية وضرورة البقاء متيقظين للتحذيرات الصادرة عنها وخطورة نشر المعلومات المضللة.
- تقديم مجموعة من التسهيلات للمؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر والمنظمات الغير هادفة للربح فيما يخص رسوم الخدمات وسداد الفواتير.

8) جمهورية ألمانيا

- إدارة حركة المرور في حالة التحميل الزائد والإستخدام للشبكات و إعطاء الأولوية للخدمات الهاتفية ذات الأداء العالي على خدمات النفاذ العامة إلى الإنترنت.
- إمكانية تقليل الحركة المرورية للخدمات عالية البيانات (مثل بث الفيديو).

9) جمهورية باكستان

- تعزيز استخدام خدمات الدفع الرقمية والتحويلات المالية للمعاملات عبر الإنترنت والتنازل عن جميع الرسوم للعملاء الذين يستخدمون خدمات تحويل الأموال عبر الإنترنت واتخاذ الترتيبات بتمكين الجمع الرقمي لجميع المدفوعات القائمة على الفواتير مثل رسوم التعليم وتقديم تسهيلات سداد القروض من خلال القنوات الرقمية عبر الإنترنت
- إرسال تنبيهات بالرسائل النصية القصيرة إلى الأشخاص الذين ربما اتصلوا بالأشخاص المصابين بفيروس كورونا أثناء السفر أو في أماكن أخرى.

10) الجمهورية البولندية

- منع وإزالة آثار ازدحام الشبكة الناتجة عن زيادة الطلب نتيجة الطلب المتزايد على خدمات الاتصالات.
- تطبيق تدابير إدارة حركة المرور المناسبة في شبكات الاتصالات حيث سمحت اللوائح الإستثنائية الصادرة عن مكتب الاتصالات الإلكترونية باستخدام التدابير التي من شأنها المحافظة على سلامة وأمن الشبكة.

11) ترينيداد وتوباغو

- خصصت هيئة الاتصالات مزيداً من الطيف الترددي دون أي تكلفة إضافية لمدة شهرين.
- التأكد من توفير الخدمة في كل من المجتمعات الحضرية والريفية للتعامل مع زيادة حركة المرور.
- توفير باقات منخفضة التكلفة بالإضافة إلى خدمات إضافية مجاناً للمستهلك.

12) الباراجواي

- قدم مزودو الخدمات الرقمية في الباراجواي خدمتين مجانيين لمستخدميهم كإجراء استجابة لأزمة COVID-19 ويجب على المنظمات وهيئات الدولة إبلاغ وزارة التكنولوجيا والمعلومات في غضون فترة لا تتجاوز خمسة عشر (15) يوماً بالإجراءات والخدمات التي قد تتأثر بالوباء مع الإشارة إلى تلك التي تتطلب اهتماماً أكبر لصالح المواطنين.

13) جمهورية النمسا

- العمل على إجراءات إدارة حركة المرور التي سيتم تطبيقها خلال فترة الوباء.
- السماح لمشغلي شبكات الهاتف المحمول بتخفيض سرعات بعض الخدمات عبر الإنترنت (مثل بث الفيديو) في حالة الطوارئ.

14) جمهورية البرازيل

- اتخذت الوكالة الوطنية للاتصالات Anatel عدة تدابير لإبقاء البرازيل متصلة اثناء الوباء:
- ضمان توفر خدمات الاتصالات على الإنترنت، وتكليف آليات دفع الفواتير.
 - إبلاغ السكان عن طريق مزودي الخدمة برسائل تنبيهية ومعلومات بناءً على طلب السلطات المختصة.
 - إمكانية الدخول المجاني إلى تطبيق Coronavirus الذي طورته وزارة الصحة.

15) جمهورية سنغافورة

- تقديم مجموعة من حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للشركات المتضررة من COVID-19
- تشجيع أعضاء الشركات الصغيرة والمتوسطة على تبني الحلول الرقمية.

16) جنوب أفريقيا

- ضمان توفير خدمات الاتصال لجميع سكان جنوب إفريقيا وتسهيل الوصول السهل أو المجاني إلى البيانات.
- إشراك القطاع في السبل الممكنة لتوفير الترددات الراديوية اللازمة طوال فترة الأزمة من أجل تخفيف الازدحام، وضمان جودة خدمات النطاق العريض، وتمكين المرخص لهم من خفض تكلفة الوصول إلى المستهلكين (ولا سيما فيما يتعلق بالتعليم والطوارئ والخدمات الاجتماعية الأخرى).
- طلب من المرخص لهم بخدمات البث الإذاعي فتح كل من باقاتهم الصوتية والتلفزيونية للمستهلكين الذين لا يشتركون في خدماتهم.

17) الولايات المتحدة

أنشأت لجنة الاتصالات الفدرالية برنامج الرعاية الصحية عن بعد من خلال التمويل الكامل للحصول على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وخدمات المعلومات، والأجهزة اللازمة لتقديم خدمات الرعاية المتصلة الحيوية. كما تعمل على إبقاء الأمريكيين على اطلاع بأحدث عمليات الاحتيال على الهاتف.

18) جمهورية بيرو

- لا يمكن تعليق خدمات الاتصالات أو إنهاؤها بسبب عدم الدفع.
- الشركات العاملة يجب أن تنفذ إدارة حركة المرور اللازمة لإعطاء الأولوية لتشغيل التطبيقات الموجهة للعمل عن بعد والتعليم عن بعد والرعاية الصحية.
- علقت وزارة النقل والاتصالات الإجراءات الإدارية المتعلقة بالإذاعة وخدمات الاتصالات الخاصة، وبالتالي لن تتأثر بعدم الامتثال للالتزامات أثناء حالة الطوارئ الوطنية.

19) جمهورية كولومبيا

- عدم تعليق خدمات الاتصالات والبريد وضمان تركيب وصيانة وتشغيل الشبكات.
- منح المنتفعين 30 يوما اضافيا لدفع خدمات الهاتف المحمول، وإرسال مائتي (200) رسالة نصية مجانية واستقبالها دون أي قيود لمشتركي الاتصالات الهاتفية المدفوعة مسبقا.
- إعطاء الأولوية للوصول عبر الإنترنت إلى محتوى وتطبيقات الخدمات الصحية، والطوارئ، والمعلومات الرسمية، والعمل والتعليم.
- تعليق الرسوم التي يجب أن يدفعها مقدمو خدمات الشبكات والاتصالات.
- تخفيف القواعد المتعلقة بالامتثال لنظام الجودة والالتزامات الأخرى لمقدمي الخدمة، طالما أنها لا تشكل عناصر أساسية لضمان تقديمها.

20) جمهورية كينيا

- سهل الاستخدام الواسع النطاق للهواتف المحمولة إلى حد كبير تعقب جهات الاتصال المحتملة للأشخاص المصابين.
- تنازلت الحكومة عن رسوم الأرقام المجانية لكل من الكيانات العامة والخاصة التي تقدم إرشادات تتعلق بـ COVID-19، وعينت رمزا قصيرا لاستخدامه من قبل تحالف القطاع الخاص الكيني كرقم طوارئ لتسهيل استمرارية الأعمال للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- وقامت هيئة الإذاعة الكينية بتخصيص وقت بث إضافي للمحتوى المتعلق بالتعليم.
- تم تشجيع مشغلي البريد السريع على تخفيض الرسوم الجمركية مؤقتا على السلع التي يزيد وزنها عن 350 جراما لتسهيل إرسال واستلام الطرود المحسنة.

21) جمهورية الصين

- تشجيع استخدام التقنيات الرقمية مثل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية لدعم رصد الوباء وتحليله بشكل أفضل.
- تطوير الحوسبة السحابية للمستشفيات cloud on Hospital والتي تحتوي على نظام معلومات المستشفيات HIS، ونظام معلومات المختبرات LIS، وأرشفة الصور وأنظمة الاتصالات PACS، وقاعدة البيانات. حيث انه سيساعد في المشاركة بين المستشفيات كالنظم والبيانات والواجهة الموحدة وتنسيق البيانات.
- تطوير تطبيق الاستعلام عن-المسار The track querying وهو تطبيق يساعد المواطنين في تتبع مسار رحلاتهم وللإستعلام عن المخاطر التي تحدث في المنطقة، وتوقعات حول الحالة الوبائية.
- تعمل ZTE وهي شركة عالمية لخدمات الاتصالات والصناعات وتوفير حلول الشبكات مع المشغلين لضمان بناء شبكة الاتصالات، ولنشر تطبيقات مبتكرة مثل الوسائط الجديدة، والطب الإلكتروني أو الطب الإتصالي أو التطبيب عن بعد Telemedicine – ويعني استخدام نظم المعلومات والاتصالات لمساعدة الرعاية الصحية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة لنشر المعلومات الطبية أو استخدام الأدوات الطبية عن بعد- والتعليم عن بعد، والأمن في صناعة الجيل الخامس لمحاربة الوباء.
- تم الانتهاء من بناء نظام مؤتمرات الفيديو عالية الدقة في ثلاثة مستشفيات رئيسية في ووهان و 26 مستشفيات اخرى

22) جمهورية أوغندا

- تم تصميم تطبيق الطب الإلكتروني + GOGP للتخلص من زيارة المستشفى جسدياً.
- توفير المعلومات للمواطنين باستمرار حول جائحة COVID-19 وتسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأمان من خلال منصاتها على الإنترنت.
- حث مشغلي الاتصالات على التنازل عن رسوم المعاملات على التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول.
- تقديم التوجيه للمواطنين حول تجنب الأخبار المزيفة ومخاطر المعلومات المضللة.
- ضمان تصنيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كخدمات أساسية يجب أن تستمر في العمل بسلاسة وسط الإغلاق الوطني.

23) جمهورية ليتوانيا

- مراقبة جودة الخدمات من أجل تحليل وتقييم زيادة حمل الشبكة أثناء الحجر الصحي والحاجة المتزايدة لخدمات الوصول إلى الإنترنت (مثل العمل عن بعد أو التعلم عن بعد).
- ضمان تقديم الخدمات دون انقطاع، زيارات داخلية آمنة في حالة انقطاع الخدمة، توصيات للمستهلكين بشأن الاستخدام المسؤول لموارد الاتصالات، وكذلك توصيات للآباء والمدرسين بشأن سلامة الأطفال عبر الإنترنت والتعلم عن بعد بسلاسة.

24) جمهورية كوستاريكا

- قامت الهيئة بتوصيل أجهزة كمبيوتر واتصال ثابت بالإنترنت إلى أكثر من 140.000 عائلة من ذوي الدخل المحدود.
- دعم خدمات الاتصالات للشركات الصغيرة والمتوسطة لمدة أقصاها ثلاثة أشهر.
- تثبيت 172 منطقة إنترنت لاسلكية إضافية مجانية.

25) جمهورية أوزباكستان

- إطلاق عيادة إلكترونية "أسأل الطبيب" عبر الإنترنت باللغتين الأوزبكية والروسية عبر زيارة موقع askdoctor.uz
- أطلقت وزارة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوابة مجمعة للخدمات الرقمية uydaqoling.uz، والتي تجمع معلومات حول خدمات واحتياجات المواطنين لقضاء وقت جيد أثناء الحجر الصحي كالرعاية الذاتية مثل توصيل الطعام، والخدمات الطبية والصيدلانية، وخدمات الترفيه والاستجمام، بالإضافة إلى خدمات التدريب والتطوير الذاتي.

26) جمهورية مالطا

- يمكن إجراء دفع الفواتير من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو عبر إرسال شيك مستحق الدفع إلى مزود الخدمة عن طريق البريد.
- توفير خدمات الهاتف المحمول المجانية للأشخاص في المهن الرئيسية في الخطوط الأمامية لمواجهة الجائحة.
- تزويد المستهلكين بإمكانية الوصول المجاني إلى قنوات TV Premium أو تطبيقات الترفيه.

27) الجمهورية التركية

- تفعيل بوابة الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات من خلال المؤسسات المتصلة بوزارة النقل والبنية التحتية.
- تم تحديد الإجراءات التي يجب أن يتخذها المشغلون فيما يتعلق باستمرارية الأعمال، وعدد الموظفين، والعمل الآمن عن بُعد، وزيادة حركة المرور بسبب التغيير في الحياة الاجتماعية، وخدمة العملاء والتجار.
- من أجل تلبية احتياجات السعة المتزايدة للمشغلين، تقرر تلبية متطلبات التردد RL في النطاق 80-13-7 GHz
- إبلاغ المشغلين حول توفير خدمات بتكاليف مخفضة لمستخدميهم، وتوفير المرونة من حيث دفع الفواتير.
- منح المشتركين الفرصة لتلقي طلبات الاشتراك عبر صفحات الويب، وبعد توقيع عقد الاشتراك من قبل المستهلك يمكن إجراء هذا الاشتراك عن طريق البريد وتسليمه إلى المشغل.

28) جمهورية هندوراس

- لن يتم إضافة رسوم في حالة عدم سداد التزامات المشغلين المالية في التاريخ المتفق عليه خلال فترة الوفاء، مما يمنحهم فترة إضافية مدتها 15 يوماً. كما تم إعلامهم بأنه لن تتراكم الرسوم المتأخرة خلال هذه الفترة الاستثنائية

29) جمهورية نيبال

- تقدم شركة الاتصالات Ncell رسوماً مخفضة للبيانات والصوت والنص، بما في ذلك المكالمات الدولية، حتى يتمكن عملاؤها من البقاء على اتصال. كما توفر خدمات مصرفية تعليمية وثقافية إلكترونية وخدمات الصحة الإلكترونية الرقمية مجاناً

30) جمهورية الرأس الأخضر

- تخصيص طيف إضافي لمشغلي الاتصالات المتنقلة دون أي تكلفة إضافية، من أجل تعزيز شبكات 3G و4G، لتلبية الطلب الاستثنائي على حركة المرور للصوت والبيانات وكذلك ضمان جودة الخدمة.
- تنفيذ الحياد التكنولوجي في نطاق 900 ميغاهرتز بحيث يمكن أيضاً استخدام الجيل الثالث وفقاً لاحتياجات المشغلين.
- إتخاذ الإجراءات وتدابير المرنة ضد قيود البيانات لتأمين بيئة اتصالات مثالية للطلاب للدراسة في المنزل للتعلم عن بعد، وبذل الجهود لتعزيز وعي الطلاب بالاستخدام المناسب للإنترنت.

31) أستراليا

- فتح سعة الشبكة مجاناً لموفري خدمات البيع بالتجزئة للأشهر الثلاثة المقبلة من خلال السماح بنطاق ترددي بزيادة تصل إلى 40٪، أو "دائرة الاتصال الافتراضية" (CVC)، عبر جميع التقنيات لتحسين أداء الشبكة.
- زيادة مؤقتة لبيانات العملاء مجاناً.
- يتم دعم الاستخدام غير المقيّد لتطبيقات التعليم مثل Skype وFaceTime.

32) جمهورية رواندا

- أضافت الشرطة الوطنية الرواندية (RNP طائرات بدون طيار إلى الطرق لزيادة الوعي ونشر المعلومات في الأحياء لتثقيف الجمهور حول الوقاية من COVID-19.

33 اليابان

- قدمت وزارة الشؤون الداخلية والاتصالات (MIC) طلباً إلى أربع جمعيات تتعلق بصناعة الاتصالات (أي اتحاد خدمات الاتصالات واتحاد شركات الاتصالات والاتحاد الياباني للكابلات والاتصالات ورابطة مزودي الإنترنت في اليابان) لاتخاذ الإجراءات وتدابير مرنة ضد قيود البيانات لتأمين بيئة اتصالات مثالية للطلاب للدراسة في المنزل والتعلم عن بعد، وبذل الجهود لتعزيز وعي الطلاب بالاستخدام المناسب للإنترنت.
- قام مجموعة من الباحثين والمهندسين من جامعة طوكيو بالتعاون مع مشغلي شبكات الهاتف المحمول وسلطات الشبكة والعديد من أصحاب المصلحة بعمل برنامج تحليل مفتوح لبيانات الهاتف المحمول. تتضمن البيانات الوقت وموقع برج الخلية المرتبط بأحداث الشبكة مثل المكالمات والرسائل النصية القصيرة، وبالتالي يمكن استخدامها لفهم أنماط التنقل والسلوك البشري.
- يمكن أن توفر بيانات الاتصالات أفكاراً حول التوزيعات المتغيرة بمرور الوقت وبصمات المشتركين على مستوى برج الخلية. نظراً لجمع البيانات بشكل سلبي في الوقت الفعلي تقريباً، يمكن استخدامها لإنتاج مؤشرات متغيرة مع الوقت لأنماط التنقل.
- يمكن أن تساعد هذه المؤشرات في الإجابة عن الأسئلة التالية التي يمكن أن تفيد جهود استجابة COVID-19: كم عدد الأشخاص الذين زاروا النقاط الساخنة والبؤر الموبوءة؟ من أين أتوا؟ أين ذهبوا بعد ذلك؟ كيف أثر التقييد على تحركات السكان؟ كم عدد الأشخاص الذين لا يزالون بعيدين عن المنزل وإلى متى.

34) جمهورية غواتيمالا

- تقدم شركة Tigo- وهي شركة مزودة لخدمات الهاتف المحمول تعليق إيقاف الخدمة بسبب عدم الدفع وتقديم مكالمات وبيانات مجانية، وإمكانية التصفح دون استهلاك الميغابايت من الخدمة لمواقع التطبيقات وصفحات الشركة، وصفحات وتطبيقات البنوك، ووزارة الصحة، ومنظمة الصحة العالمية، والصفحات الحكومية. كما تتضمن جميع خدمات الهاتف المحمول والثابت مكالمات مجانية لأرقام الطوارئ والمعلومات الصحية.

35) جمهورية ساحل العاج

- أوصى وزير الاقتصاد الرقمي والبريد بالعمل عن بعد. كما أشار لجميع هيئات الإدارة العامة من خلال eGouv إلى توافر 13000 ترخيص لتطبيق Teams، يأتي 8000 منها من خلال التعاقد مع شركة مايكروسوفت وتم تقديم 5000 المتبقية مجاناً من قبل شركة مايكروسوفت لمدة ستة (6) أشهر.

36) كندا

- يعمل قطاع الاتصالات بجد للحفاظ على مستوى عال من الخدمة حتى يتمكن المواطنين من البقاء على اتصال مهنيًا وشخصيًا بالرغم من أنه قد تكون هناك فترات تكون فيها الشبكات أكثر ازدحاماً.

37) جمهورية بنما

- خصصت بنما المزيد من الطيف الراديوي مؤقتاً للمشغلين.
- سمحت الهيئة الوطنية للخدمات العامة (ASEP) بتوفير 120 ميغاهرتز إضافية من نطاق AWS مجاناً لمدة 90 يوماً لكل مشغل للهاتف المحمول لدعم زيادة حركة المرور على شبكاتهم.

38) جمهورية الدومينيكان

- تم إطلاق مركز اتصالات من 25 محطة لاستقبال المكالمات من السكان.
- لا يجوز تعليق أو إلغاء خدمات الاتصالات الخاصة بالمستخدم أو المستهلك خلال هذه الفترة كما يمنع فرض رسوم على الدفع المتأخر لخدمات الاتصالات.

39) جمهورية الهند

- تتمكين المستهلكين من إعادة شحن خطوطهم للاتصالات أثناء فترة الحجر الصحي من خلال زيادة الوعي وتثقيف العملاء في كيفية الدفع عبر الإنترنت عبر مقاطع فيديو تدريبية منشورة باللغة العامية. كما تم الاتفاق مع مجموعة من أصحاب المشاريع الصغيرة الذين سيقومون بإعادة الشحن للآخرين ويكسبون هامشاً بنسبة 4٪ كحافز. بالإضافة إلى ذلك، هناك الملايين من العمال المهاجرين وأصحاب الأجر اليومي الذين تأثروا بسبب الحجر الشامل على مستوى الدولة. ولدعمهم وللتأكد من بقائهم على اتصال في الوقت الحالي من الأزمة، حرصت شركات الاتصالات على إبقاء خدماتها لأكثر من 80 مليون عميل.

40) جمهورية ناميبيا

- قدمت هيئة تنظيم الاتصالات في ناميبيا (CRAN) تبرعاً عينياً (البث والبيانات) بقيمة تصل إلى 25000 دولار، إلى مؤسسة التعليم العالي.
- تطوير تطبيقات تكنولوجية على الهواتف الذكية وبلغات مختلفة تم تطويره للنامبيين في المناطق الحضرية والريفية لإبلاغ العاملين الصحيين عن حالة المرضى ومواقع تواجدهم للوصول إليهم بشكل أسرع.
- تخصيص رقمين طوارئ مجانيين للإبلاغ عن الحوادث المتعلقة بفيروس كورونا ويتم إدارته في مباني وزارة الصحة والخدمات الاجتماعية

41) جزر البهاما

نشرت هيئة تنظيم المنافسة والمرافق العامة لوائح إدارة الكوارث لقطاع الاتصالات الإلكترونية تحدد البنية التحتية للاتصالات الإلكترونية الحرجة في جزر البهاما وتقترح توفير المرونة، وتعزيز توافر واستدامة وموثوقية أنظمة وخدمات الاتصالات الإلكترونية، خاصة في ظل انتشار الوباء.

42) جمهورية أفغانستان

أعلنت هيئة تنظيم الاتصالات الأفغانية ومقدمو خدمات الاتصالات خططا وحزما لمعالجة الطلب المتزايد على النطاق الترددي، وخطط تخفيض الأسعار، وتقديم حزم جديدة، واستخدام شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتوفير وصول مجاني أو منخفض التكلفة إلى المحتوى التعليمي عبر الإنترنت. ورفع مستوى الوعي حول الوباء من خلال الرسائل القصيرة، نغمات رنين المتصل، والمحتوى الرقمي. ومضاعفة البيانات وإطلاق حزم خاصة للطلاب.

43) جمهورية فيتنام

- زيادة ساعات للإنترنت إلى 50 ميجابت في الثانية على الأقل لضمان عمل العملاء عن بعد.
- التبرع بحزم بيانات بحيث يكون لدى المشتركين سعة كافية للاستخدام خلال فترة العزل والعديد من العروض الترويجية للمشاركين.

44) جمهورية أذربيجان

تم إطلاق موقع www.evdegal.az لتثقيف الناس حول أهمية عدم مغادرة المنزل أثناء تفشي الوباء ولتوفير سهولة الوصول إلى الخدمات الرقمية لتلبية الاحتياجات اليومية للسكان كخدمات التعليم والتوصيل والطب والطعام والترفيه، كما يوفر معلومات تفصيلية حول التحديات والفرص خلال فترة الوباء وفرصا للتعلم عبر الإنترنت للتطوير الشخصي.

تم تخصيص الرقم المختصر "8103" لتقديم خدمة الحصول على إذن بمغادرة المنازل عن طريق إرسال رسالة قصيرة.

45) جمهورية باراغواي

- قامت الهيئة الوطنية للاتصالات بتقديم توصيات للاستخدام الفعال والمتوازن للإنترنت وعلقت استقبال الوثائق والشكاوى والمطالبات المتعلقة بخدمات الاتصالات في المؤسسة، واستلامهم عبر البريد الإلكتروني فقط.
- منحت الهيئة الخدمة الخاصة رقم 154 لبرنامج الطوارئ الوطني، وقام المشغلون بتيسير التنقل دون استهلاك البيانات من الصفحات الرسمية لوزارة الصحة والمنظمة العالمية للصحة، وقد تعاونت الهيئة مع مزودي الخدمة لإرسال رسائل نصية مجانية إلى مستخدميها مع تحذيرات وتوصيات وزارة الصحة.

46) مملكة ليسوتو

تنصح هيئة اتصالات في ليسوتو بشدة الجهات المرخص لها والمستهلكين للاتصالات الإلكترونية بتجنب توزيع معلومات مضللة أو وهمية حول وباء Covid-19.

47) جمهورية موريشيوس

يتم إخطار المتقدمين والمرخصين لهيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأن الهيئة لا تزال تستقبل الطلبات المرسله إلكترونياً والمدفوعات التي تتم عن طريق التحويل المصرفي خلال فترة الحجر. كما تقوم الهيئة بمراجعة بعض الإجراءات لتلبية احتياجات المرخص لهم الذين لا يستطيعون الوفاء بالتزاماتهم. وقد تم تعديل الإجراءات بالنسبة للمتقدمين للحصول على التراخيص والموافقات التعريفية.

48) جمهورية الأرجنتين

عمل المشغلون على تشكيل جداول عمل مشتركة وآليات تنسيق مستمرة للعمل في مواجهة الحوادث غير المتوقعة للوباء مثل زيادة في استهلاك البيانات وتعزيز وتوسيع نطاق الدعم المتبادل لقدرات الشبكة لمواجهة حالات الطوارئ المحتملة لحركة المرور

49) لوكسمبورج

- تم إطلاق منصة للصحة الإلكترونية SATMED قائمة على السحابة مملوكة لحكومة لكسمبورج وتهدف إلى مساعدة مقدمي الرعاية الصحية في المناطق النائية على الاستفادة بشكل أفضل من تكنولوجيا المعلومات والحلول الصحية المتنقلة.

50) جمهورية أنغولا

أصدرت أنغولا للألياف البصرية مبادئ توجيهية لضمان استمرارية خدماتها خلال أزمة COVID-19

- إعطاء الأولوية لجانب الصحة والسلامة مع إيلاء اهتمام خاص إلى تعزيز ممارسات النظافة المسؤولة في مكان العمل وعبر جميع المرافق التشغيلية.
- اتباع المبادئ التوجيهية التي تقدمها منظمة الصحة العالمية (WHO) والمبادئ التوجيهية الصحية الدولية لأفضل الممارسات في زيادة الوعي بـ COVID-19 لتقليل خطر تلقي العدوى.
- وضع شروط محددة فيما يتعلق بالسفر التجاري، خاصة إلى الوجهات المعروفة بانتشار الفيروس بها.
- اتخذت الشركة خطط مفصلة وامتكاملة لاستمرارية الأعمال لإبقاء العملاء على اطلاع وتواصل.

51 جمهورية ساوتومي وبرينسيب São Tomé and Príncipe

اعتمدت الهيئة العامة للتنظيم خطة طوارئ لـ COVID-19 شملت خطة الطوارئ الإجراءات الوقائية التالية:

- تعقد الاجتماعات بحضور 4 أشخاص كحد أقصى، على ألا تتجاوز مدتها ساعة واحدة وللأمر الضرورية للغاية؛
- العمل قدر الإمكان عن بعد (عبر الهاتف أو الإنترنت)؛
- والحفاظ على التباعد الاجتماعي والممارسات المعمول بها كتنظفة اليدين واستخدام المواد والمعدات اللازمة؛
- ينفذ أعمال التفتيش في الميدان فريق من شخصين فقط ومن الضروري تجنب الذهاب إلى أماكن مزدحمة للغاية.

52 جمهورية البوسنة والهرسك

حث مشغلي شبكات وخدمات الاتصالات العامة للالتزام بالعمل بشكل مشترك وتعاوني بشأن الدعم الفني، والقضاء على الأعطال، وتقاسم البنى الأساسية إذا لزم الأمر والحفاظ على المستوى الحالي للخدمة وجودتها وتوفير الأولوية في حركة المرور للمؤسسات والهيئات والمنظمات المختصة إذا طلب ذلك، أو بناء على طلب السلطات المختصة.

53 جمهورية مولدوفا

- تقدم شركات الاتصالات مكالمات غير محدودة لجميع المشتركين لخدمات الهاتف المحمول والأفراد والكيانات القانونية لمدة شهرين والوصول إلى الشبكة القسوى من القنوات التلفزيونية لجميع المشتركين في خدمات التلفزيون الرقمي.

54) جمهورية ألبانيا

- إطلاق موقع إلكتروني مخصص لأحدث الأخبار (القيود الوقائية التي اتخذتها الحكومة، والتدابير المالية والإحصاءات الحديثة) فيما يتعلق بحالة جائحة Covid-19 في ألبانيا وأيضا في جميع أنحاء العالم.
- عمل برنامج مخصص لإدارة حالات COVID-19، بدءا من مرحلة الفحص المسبق للسكان من خلال تطبيق ويب بإجابات تلقائية، حتى متابعة المريض من قبل المؤسسات الصحية.
- يتطلب الخروج لشراء المستلزمات الأساسية أو الذهاب للصيديات أو الخروج للأمر العاجلة، الحصول على إذن يومي خاص من بوابة ألبانيا الإلكترونية، يتم إرسال الإذن المزود بكود QR على الفور إلكترونيا إلى المواطن عبر البريد الإلكتروني / الرسائل القصيرة.

55) ماليزيا

تقدم مجموعة الاتصالات الماليزية Axiata برنامج دعم فوري وعاجل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تواجه صعوبات مالية ناشئة عن جائحة COVID-19.

56) جمهورية بنغلاديش

قامت شبكة المنظمات غير الحكومية في بنغلادش للإذاعة والاتصالات بتوفير وتطوير وبت برامج بناء الوعي حول COVID-19 عبر أجهزة الراديو المجتمعية من خلال اتباع المعلومات الصادرة عن معهد علم الأوبئة لمكافحة الأمراض والبحوث (IEDCR) ووزارة الصحة ورعاية الأسر.

57) فرنسا

- قامت بعض المنصات مثل Netflix و Youtube بتخفيض خدماتها للحد من معدلات البت.
- ويؤكد رئيس السلطة التنظيمية للاتصالات الإلكترونية والبريد سيباستيان سوريانو أنه إذا "تم استنفاد ساعات شبكات المشغلين بشكل كامل فيتوجب على كل منهم تنظيم وإدارة البيانات من أجل استخدام رشيد للإنترنت.

58) مملكة بلجيكا

مدد المعهد البلجيكي للخدمات البريدية والاتصالات (BIPT) الموعد النهائي لتقديم الطلبات للحصول على طيف إضافي لـ 4G بسبب التدابير المتخذة على المستوى الوطني ضد انتشار COVID-19.

59) جمهورية منغوليا

أصدرت وزارة التعليم والثقافة والعلوم وإدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تعليمات لمشغلي الهاتف المحمول في هذا القطاع لتوفير "TELE-LESSON" للطلاب بشكل أسرع وأكثر سهولة ومجاناً على الهواتف المحمولة.

60) الجمهورية المجرية (هنغاريا)

أنشأت الهيئة الوطنية للإعلام والاتصالات (NMHH) Médiaszertár وهي مجموعة على الفيسبوك Facebook لدعم المعلمين الذين يقومون بتدريبات حول محو الأمية الإعلامية من خلال تقديم منصة تفاعلية لهم.

61) دولة بوليفيا

تقدم شركة الاتصالات بوليفيا ENTEL الوطنية المملوكة للخدمات الحكومية الآن مجموعات تعريفات منخفضة في أعقاب حالة الطوارئ COVID-19. كما توفر إمكانية الوصول إلى مواقع صفحة المعلومات الحكومية الرئيسية حول فيروس كورونا والبرامج التعليمية.

62) جمهورية الإكوادور

أعلن رئيس الجمهورية عن تطبيق رقمي جديد للإكوادوريين يسمى "SaludEc" ويهدف هذا التطبيق لتحقيق خمسة أهداف وهي: تقييم أعراض المواطنين على افتراض أو استبعاد حالات الإصابة بفيروس كورونا، تسجيل المواطنين لإرسال معلومات رسمية عبر القنوات الرقمية، تقديم المعلومات في الوقت المناسب، يعد التطبيق كقناة للتواصل مع الكادر الطبي عن بعد، وأخيرا يمكن جدولة المواعيد الطبية في المراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة العامة في التخصصات التي لا تتعلق بالفيروس عن طريق التطبيق.

63) مملكة السويد

يقوم فريق الأزمات لدى هيئة البريد والهاتف (PTS) بتجميع تقارير حول الوضع الوبائي لمساعدة عمليات الهيئة والمناطق التي تكون الهيئة مسؤولة عنها كذلك (أي قطاع البريد وقطاع الاتصالات الإلكترونية). وتحافظ الهيئة على اتصالات مستمرة مع أصحاب المصلحة في هذه القطاعات المختلفة، من أجل الحصول على صورة محدثة ومراقبة كيفية تأثيرها بالوضع الحالي وعقد اجتماعات منتظمة من أجل تنسيق التحديات ومتطلبات قطاع الاتصالات

12) التجارب الدولية في مجال تنظيم قطاع البريد والتي قامت الهيئة بدراستها لإستفادة مما تم اتخاذه من التدابير للاستجابة والتعامل مع جائحة كوفيد-19



جمهورية سنغافورة

- إصدار دليل لإعداد خطة استمرارية الأعمال للمؤسسات، وبالأخص المؤسسات المتوسطة والصغيرة لمساعدتهم في الاستجابة والتعامل مع تفشي الفيروس. مثل: إدارة الموارد البشرية، العمليات والوظائف التجارية، إدارة الموردين والعملاء والاتصالات الداخلية والخارجية.

المملكة المتحدة

- قام البريد الملكي (Royal Mail) بالمملكة المتحدة بإعلام منتفعيهم باستمرارية خدماتهم، مشيرين إلى أنها أحد الخدمات الأساسية في الدولة.
- قامت الشركة بإرشاد موظفيهم بالإجراءات الوقائية والصحية للوقاية وتجنب نشر الفيروسات. كما أنهم قامو بتعديل بعض التغييرات في عمليات توصيل الطرود لتتناسب مع الظروف الحالية وتغيير ساعات العمل في المكاتب البريدية.

استراليا

- استمرارية عمليات التوصيل أثناء تفشي وباء كورونا، ومعظم مكاتب البريد لا تزال مفتوحة لاستقبال المنتفعين.

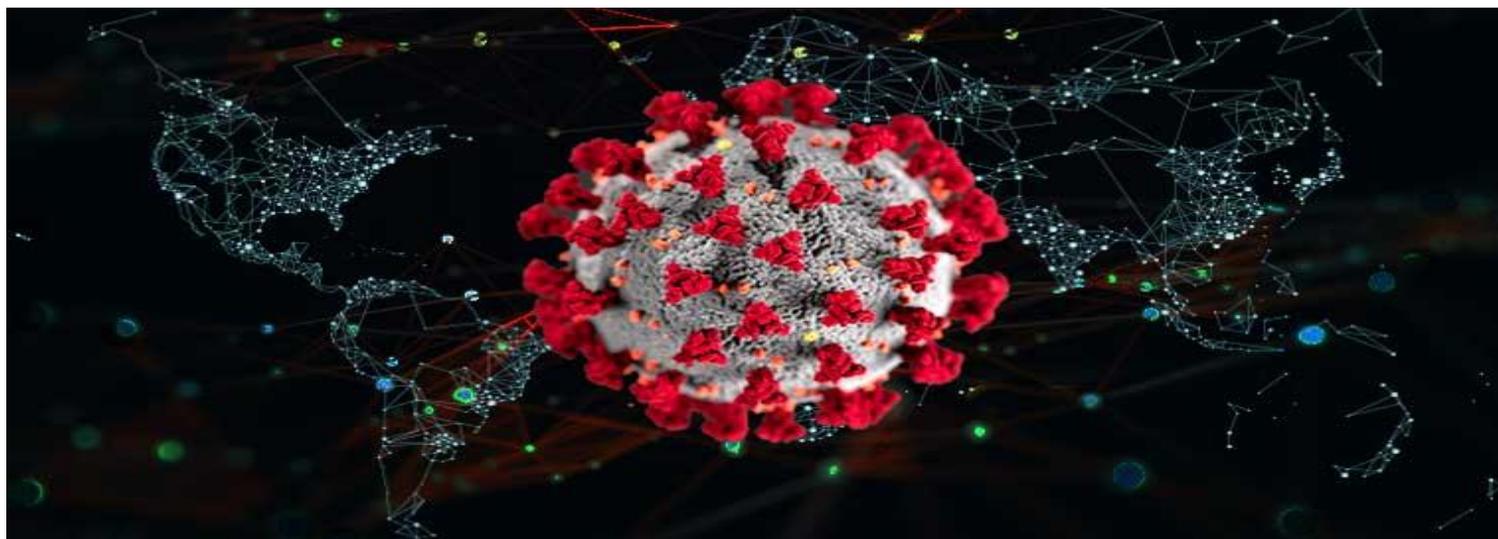
الولايات المتحدة الأمريكية

- أعلن البريد الأمريكي (USPS) باستمرارية تقديم الخدمات البريدية وعدم تأثرها بجائحة كورونا. ومع ذلك فقد قامت الشركة بتعليق خدمة البريد العاجل الدولي ذات الأولوية والمتجهة إلى الصين وهونغ كونغ، نظرا لإلغاء الرحلات الجوية من قبل شركات الطيران والقيود المفروضة على المنطقة.

FedEx شركة فيدكس

- تواصل شركة فيدكس تقديم الخدمات لعملائها وتصويل الطرود البريدية وتنوّه إلى إلتزامها باتخاذ التدابير الصحية وتعقيم المعدات بشكل دوري.
- قامت بتغيير بعض الشروط والأحكام الخاصة بمواعيد التسليم.

13) تجارب المنظمات الدولية والإقليمية في مختلف دول العالم وأفضل الممارسات التي يمكن إتخاذها لتحسين الإستجابة لفائرس كورونا المستجد



1) الإتحاد الأوروبي

تتفق الدول الأعضاء في الإتحاد الأوروبي في تقديم حلول فنية وتطبيقات فعالة تقلل إلى أدنى حد من معالجة البيانات الشخصية، وتدرك أن التشغيل المتبادل بين هذه التطبيقات يمكن أن يدعم سلطات الصحة العامة ويدعم إعادة فتح الحدود الداخلية للإتحاد الأوروبي. يهدف النهج المشترك إلى استغلال أحدث الحلول التكنولوجية المعززة للخصوصية والتي تمكن الأفراد المعرضين للخطر من الاتصال بهم، وإذا لزم الأمر، اختبارهم في أسرع وقت ممكن. - يتم تشفير البيانات الشخصية بشكل آمن؛ وتفكيكها بمجرد عدم الحاجة إليها. تعرف منظمة الصحة العالمية تتبع الاتصال على أنه عملية رصد تتكون من ثلاث خطوات:

- تحديد جهة الاتصال: بمجرد التأكد من إصابة شخص ما بالفيروس، يتم تحديد جهات الاتصال عن طريق الاستفسار عن أنشطة الشخص وأدوار الأشخاص من حوله منذ بداية المرض.
- قائمة جهات الاتصال: يجب إدراج جميع الأشخاص الذين على اتصال مع الشخص المصاب على أنهم جهات اتصال. يجب بذل الجهود لتحديد كل جهة اتصال مدرجة وإبلاغهم بحالة الاتصال الخاصة بهم، ومعنى ذلك، والإجراءات التي ستتبع، وأهمية تلقي الرعاية المبكرة إذا ظهرت عليهم الأعراض.
- متابعة الاتصال: يجب إجراء متابعة منتظمة مع جميع جهات الاتصال لرصد الأعراض واختبار علامات الإصابة.

2) مجموعة البلدان الأمريكية للاتصالات (CITEL)

انضمت أمانة هيئة الاتصالات الأمريكية - CITEL وهي وكالة متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لمنظمة الدول الأمريكية - OAS إلى الإجراءات التي اتخذتها منظمة الدول الأمريكية لوقف انتشار فيروس COVID-19:

- تبسيط الإجراءات لتشجيع توسيع تغطية الإنترنت وخدمات الاتصالات الأخرى، لاسيما في المناطق التي لا يمكن الوصول إليها.
- تحديد أولويات المشاريع التي تهدف إلى ربط المؤسسات الاستراتيجية مثل المستشفيات والمراكز الصحية ومراكز جمع الأغذية، بالإضافة إلى البنى التحتية الرئيسية مثل الموانئ والمطارات والطرق السريعة ومحطات الطاقة والحدود.
- تعزيز الإجراءات لتشجيع الاستخدام الرشيد للإنترنت.
- إعطاء الأولوية لمهام دعم وتشغيل وصيانة ونشر القدرات الإضافية لشبكات الاتصالات.
- الاستمرار في صيانة ومراقبة البنية التحتية المادية والظاهرية للاتصالات.

3) رابطة البلدان الأمريكية لشركات الاتصالات (ASSET)

توصي ASSET بالاستخدام المسؤول للنطاق الترددي المتاح، مع إعطاء الأولوية لمهام العمل عن بعد والتعليم الافتراضي. وتتضمن التوصيات لضمان توفر الاتصال للخدمات الأساسية مثل الصحة والسلامة خلال هذا الوقت: تنزيل الملفات الضرورية فقط و / أو القيام بذلك خلال فترات غير ساعات العمل (يفضل ليلاً)؛ عدم إرسال ملفات ثقيلة؛ تجنب البريد الجماعي قدر الإمكان؛ إلغاء تنشيط التطبيقات وإغلاق صفحات الويب التي لا يتم استخدامها في الوقت الحالي.

4) إتفاقية تعاون بين شركتي أبل وجوجل

أعلنت شركتي Google وApple عن جهد مشترك لتمكين استخدام تقنية Bluetooth لمساعدة الحكومات والوكالات الصحية على الحد من انتشار الفيروس، حيث ستطلق شركتي جوجل وأبل حلاً شاملاً يتضمن واجهات برمجة التطبيقات (APIs) والتكنولوجيا على مستوى نظام التشغيل للمساعدة في تمكين تتبع جهات الاتصال. فقد حددت منظمات الصحة العامة تتبع الاتصال كأداة قيمة للمساعدة في احتواء انتشار الفيروس.

5) منظمة العمل الدولية

أدت الجهود المبذولة لاحتواء انتشار الفيروس إلى تعطيل تدفقات الإنتاج، وتسببت في انخفاض الطلب على السلع والخدمات غير الأساسية، وأجبرت المؤسسات حول العالم على تعليق العمليات أو تقليصها. لقد أظهرت الدروس المستفادة من الأزمات العالمية السابقة أن الحكومات وحدها لا تستطيع معالجة التحديات الناشئة عن الصدمات القوية.

6) مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD)

- المزيد من العمل عن بعد وعقد المؤتمرات عبر الإنترنت، طلب من العمال العمل من المنزل واستبدال الاجتماعات المادية بالاجتماعات المرئية عبر الإنترنت والرسائل.
- يتم استخدام منصات الوسائط الاجتماعية، مثل Twitter و Facebook و WeChat، بشكل متزايد كمصادر للمعلومات حول الأزمة وكوسيلة للبقاء على اتصال مع الأقارب والأصدقاء والزملاء.
- أعلنت Cloud Alibaba أنها ستجعل قدرات الحوسبة الخاصة بالذكاء الاصطناعي متاحة مجاناً لمساعدة البحث العلمي في الأدوية واللقاحات الجديدة للفيروس.
- شهدت التجارة الإلكترونية عبر البيع بالتجزئة نمواً قوياً.
- لفتت أزمة الفيروس الانتباه إلى النقاش حول الخصوصية وحماية البيانات. حيث تبنت العديد من الحكومات مؤخراً لوائح جديدة لحماية البيانات استجابة لزيادة الرقمنة والحاجة إلى حماية خصوصية الأفراد والشركات.

7) معهد تكنولوجيا المعلومات (ITI) و 28 جمعية تجارية

انضم 28 اتحاداً تجارياً من جميع أنحاء العالم إلى نداء معهد تكنولوجيا المعلومات على جميع المستويات في جميع أنحاء العالم لتبني إرشادات واضحة وموحدة فيما يتعلق بعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأساسيين (IT) بغرض مساعدة الحكومات في جميع أنحاء العالم على العمل لحماية الصحة العامة والسلامة أثناء الوباء.

الإجراءات المؤقتة التالية يمكن أن تخفف الضغط على الشبكات:

■ إدارة الشبكة: توفير المرونة التنظيمية للمشغلين لإدارة حركة الشبكة

■ معدات الشبكات: تصنيف معدات الشبكات المحمولة على أنها بنية أساسية وتبسيط العمليات الجمركية واللوجستية لتسريع عملية شراء وتسليم معدات الشبكة للمشغلين.

■ الطيف: يأذن للمشغلين، بعد التشاور، بنشر أنسب تكنولوجيا متنقلة متوافقة عبر نطاقات الطيف التي يمتلكونها، ومنح وصول مؤقت مجاني إلى طيف إضافي للطوارئ حسب الضرورة.

■ المواقع: تبسيط عمليات التخطيط والوصول إلى المواقع لتسهيل التثبيت السريع لمعدات الشبكة الإضافية على المواقع الجديدة والحالية.

■ التعاون في مجال البنية التحتية: السماح للمشغلين بالعمل معاً على تخطيط البنية التحتية والمشاركة الطوعية في البنية التحتية لغرض تلبية متطلبات الاتصال الاستثنائية

■ العمال الأساسيون: إعفاء موظفي الاتصالات والمقاولين، الذين يؤدون وظائف أساسية تتعلق باستمرار الخدمات ونشرها والمنشآت الجديدة، من تدابير المسافة الاجتماعية الصارمة.

■ القنوات الرقمية: السماح للمشغلين بالمرونة للوفاء بالتزامات المستهلك من خلال تقليل المخالطة وتقديم قنوات رقمية بديلة.

■ الاتصال المستمر: دعم العملاء الذين بسبب التأثير الاقتصادي لـ COVID-19، يجدون صعوبة في تعبئة هواتفهم المدفوعة مسبقاً أو دفع فواتيرهم.

■ تخفيض أو التنازل عن الضرائب الخاصة بالقطاع، والرسوم على الاتصالات المتنقلة والبيانات والمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول والبوابات الدولية.

9) هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC)

- أصدرت هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية بياناً مشتركاً مع المفوضية الأوروبية، حول كيفية تعامل مشغلي الشبكات مع الطلب المتزايد على سعة الشبكة. أظهرت النتائج أن الحركة الإجمالية على الشبكات الثابتة والمتنقلة قد زادت خلال أزمة Covid-19، ولكن لم تحدث مشاكل ازدحام كبيرة. وقد تمكن مشغلو الشبكات من التعامل بشكل جيد مع هذا الحمل الإضافي لحركة المرور.

10) فودافون

- تعلن فودافون عن خطة من خمس نقاط لمساعدة المجتمعات التي تعمل فيها في أوروبا كجزء أساسي من استجابتها للأزمة:
- الحفاظ على جودة خدمة الشبكات. فقد شهدت الشركة بالفعل زيادة في حركة البيانات بنسبة 50% في بعض المناطق.
- توفير سعة الشبكة والخدمات للوظائف الحكومية الهامة. تقدم فودافون للمستشفيات سعة وخدمات إضافية للشبكة، مثل مؤتمرات الفيديو والاتصال غير المحدود والسريع للعاملين في مجال الرعاية الصحية.
- تحسين نشر المعلومات للسكان. وذلك عن طريق تزويد الحكومات بإمكانية إرسال المعلومات المهمة عبر الرسائل النصية.
- تسهيل العمل من المنزل ومساعدة الشركات الصغيرة والمتناهية الصغر. تقدم فودافون عبر صفحة الويب الخاصة بها ولجميع عملائها - عبر Vodafone Business - الأدوات المتاحة للعمل من المنزل.
- تزويد الحكومات بتحركات الأشخاص في المناطق المتأثرة.