

Cell Broadcast Order

أمر تنظيم البث الخلوي

issued by the

إصدار

Communications Regulatory Authority "CRA"

هيئة تنظيم الاتصالات

for the

لغرض

Implementation of Cell Broadcasting Solutions for Emergencies

تنفيذ حلول البث الخلوي للطوارئ

CRALU/2020/06/04

June 4, 2020

A) INTRODUCTION

1. The Ministry of Interior- Telecommunications Department – referred to as (“MoI”) has requested the Communications Regulatory Authority’s –referred to as (“CRA”) assistance in implementing Cell Broadcast solutions to address emergencies (the “Service”).
2. Throughout 2018 and 2019, the MoI and the CRA have conducted several meetings and workshops with the stakeholders, especially the Service Providers and the handset manufacturers to identify matters which would have to be addressed in order to effectively implement Cell Broadcast solutions for emergencies.
3. On May 2019, Service Providers (“the Licensees”) have suggested an implementation timeframe for Cell broadcast solutions.
4. Thereafter, the CRA and the MoI engaged in discussions with Ooredoo and Vodafone regarding the preparation of an implementation timeframe which shall be complied with by both Service Providers, working in cooperation with each other and with the MoI.
5. On September 2019, the MoI has shared technical specifications with the Service Providers.
6. On December 2019, the MoI has shared updated technical specifications with the stakeholders.
7. From January to March 2020, a further round of discussions was conducted, and a draft Orders was shared with the stakeholders, including updated technical specifications from MoI and a proposed timeline for implementation.
8. Having considered the outcome of these discussions and the proposals and comments from the stakeholders, the CRA has decided to set the following requirements and the associated implementation timeframe for the launch of Cell Broadcast solutions.

أ. مقدمة

1. طلبت إدارة الاتصالات بوزارة الداخلية بشار إليها فيما بعد بـ "وزارة الداخلية" من هيئة تنظيم الاتصالات وبشار إليها بـ "الهيئة" تقديم المساعدة في تنفيذ حلول البث الخلوي لحالات الطوارئ "الخدمة".
2. أجرت الوزارة والهيئة خلال العامين المنصرمين 2018 و2019 عدة اجتماعات وورش عمل مع الجهات المعنية ، وخاصة مع مقدمي الخدمة و الشركات المصنعة للهواتف لتحديد المسائل التي يتعين معالجتها من أجل فعالية تنفيذ حلول البث الخلوي لحالات الطوارئ.
3. في شهر مايو من عام 2019، اقترح مقدمي الخدمة "المرخص لهم" إطاراً زمنياً لتنفيذ حلول البث الخلوي.
4. بعد ذلك، شاركت الهيئة والوزارة في مباحثات مع كلٍّ من شركتي "أوريدو" و"فودافون"، تتعلق بإعداد إطار زمني للتنفيذ، يتعين أن يلتزم بها كلٌّ من مقدمي الخدمة، ويعملون بالتعاون مع بعضهما البعض ومع الوزارة.
5. في شهر سبتمبر من عام 2019 زودت الوزارة مقدمي الخدمة بالموصفات الفنية .
6. وفي شهر ديسمبر من عام 2019 زودت الوزارة بالموصفات الفنية المحدثة للجهات المعنية .
7. من شهر يناير وحتى شهر مارس من العام الجاري 2020 تم إجراء جولة أخرى من المباحثات تم فيها تبادل مسودة اللائحة التنظيمية مع الجهات المعنية ، بما في ذلك المواصفات الفنية المحدثة من قبل الوزارة، بالإضافة إلى جدول زمني مقترح للتنفيذ.
8. وبعد دراسة نتائج هذه المناقشات والمقترحات والملاحظات من الجهات المعنية ، قررت الهيئة وضع مجموعة من المتطلبات والإطار الزمني التنفيذي المرتبط بها، لإطلاق حلول البث الخلوي. ، على النحو التالي :

B) LEGAL BASIS FOR THE ORDER

9. The CRA, as the established regulatory body under Emiri Decree No. (42) of 2014 is empowered under Article 4(1) to “set Regulatory frameworks for the communications, information technology, post sector and digital media, in line with the

ب. الأساس القانوني لأمر تنظيم البث الخلوي

9. إن هيئة تنظيم الاتصالات، بصفتها الهيئة التنظيمية المنشأة بموجب القرار الأميري رقم (42) لسنة 2014، مخولة بموجب المادة 4 بند (1) "بوضع الأطر التنظيمية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات البريدية والنفذ إلى وسائل الإعلام الرقمي وفقاً للسياسة العامة للقطاع وبما يحقق الأداء الأمثل له".

general policies of the sector and to enable optimal performance.”

10. The CRA has the authority under Article 4(11) of the Telecommunications Law (Decree 34 of 2006) to ensure that the provisions of the Law and its Executive By-Laws, regulations and decisions issued pursuant to such provisions are complied with by the Service Providers.
11. The CRA is also empowered to issue instructions and orders where it deems necessary for the implementation of the Telecommunications Law, under the Telecommunications By-Law, more specifically Article 4 of the telecommunications by-law which states that ‘*The President shall issue other regulations, decisions, rules, orders, instructions and Notices for the implementation of the provisions of the Law and this By-Law.*’
12. Article 59 of the Telecommunications Law specifically caters for “National Security and General Emergency Cases,” requiring Service Providers to comply with the directives of security and governmental bodies for the purposes of maintaining state security and addressing emergency situations.
13. Any compensation and recovery of expenses arising from implementation of measures related to such cases is governed by the provisions of Article 60 of the Telecommunications Law, which excludes loss of income or expenses as well as any indirect damages.
14. The CRA has a mandatory obligation under the Emiri Decree, Article 4(14) to “*monitor compliance of Licensees with the regulatory frameworks and take the necessary measures to ensure their compliance.*”
15. The Fixed and Mobile Telecommunications Network and Service License issued respectively to Ooredoo QPSC and Vodafone QPSC, and the Class License for closed user groups places an obligation on Licensees to implement the solutions required by security and safety.
16. Clause 20.2 of the fixed and mobile licenses states that “*The Licensee shall comply with the requirements of the authorized agencies of the State of Qatar relating to national security and with the direction of governmental bodies in cases of public emergencies, and it shall implement and orders and instructions of the*

10. تتمتع الهيئة بموجب المادة 4 بند (11) من المرسوم بقانون رقم 34 لسنة 2006 بإصدار قانون الاتصالات السلطة التامة للتأكد من أن أحكام القانون ولائحته التنفيذية واللوائح والقرارات الصادرة بموجب هذه الأحكام يتم الامتثال لها من قبل مقدمي الخدمة.

11. كما أن الهيئة مخولة بإصدار التعليمات والأوامر حيثما تراه ضرورياً لتنفيذ قانون الاتصالات، ولائحته التنفيذية، وتحديدًا المادة 4 من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات التي تنص على أن يصدر الرئيس اللوائح الأخرى والقرارات والقواعد والأوامر والتعليمات، والإخطارات اللازمة لتنفيذ أحكام القانون وهذه اللائحة.

12. تشير المادة 59 من قانون الاتصالات على وجه التحديد بـ “الأمن القومي وحالات الطوارئ العامة”، التي تتطلب من مقدمي الخدمة الالتزام لتوجيهات الهيئات الأمنية والجهات الحكومية لأغراض الحفاظ على أمن الدولة ومعالجة حالات الطوارئ.

13. يخضع أي تعويض واسترداد للمصروفات الناشئة عن تنفيذ الإجراءات المتعلقة بهذه الحالات لأحكام المادة 60 من قانون الاتصالات، ويستثنى من ذلك الخسارة في الدخل أو المصروفات، وكذلك أية أضرار غير مباشرة.

14. تلتزم الهيئة بموجب المادة 4 بند (14) من القرار الأميري بـ “مراقبة التزام المرخص لهم بالأطر التنظيمية واتخاذ الإجراءات الضرورية لضمان الامتثال لها”.

15. إن ترخيص شبكة وخدمة الاتصالات الثابتة والجوالة الصادر على التوالي لكل من شركتي “أوريدو قطر” و “فودافون قطر”، وكذلك الترخيص الفئوي لمجموعات مغلقة من المستخدمين، الالتزام على المرخص لهم تنفيذ الحلول اللازمة للأمن والسلامة.

16. ينص البند 20.2 من تراخيص الثابت والجوال على أن “على المرخص له الالتزام بمتطلبات الهيئات المصرح لها في دولة قطر والتي تتعلق بالأمن القومي، ولتوجيهات الهيئات الحكومية في حالات الطوارئ العامة، كما أن عليه القيام بتنفيذ أوامر وتعليمات الهيئة فيما يتعلق بقضايا الخدمة المتعلقة بالأمر ذاته”.

CRA with respect to service issues related to same.”

C) INSTRUCTIONS AND ORDERS

17. The CRA hereby instructs the Licensees to implement the Service as per the requirements set in the Order.
18. MoI shall be the leading party in relation to the definition, implementation, operation and maintenance of the Service.
19. Licensees shall not provide the Service to other entities in state of Qatar without MoI prior written approval, and MoI shall not withhold its approval without justification.
20. The Licensees shall:
 - a. Develop the Service in accordance with the MoI technical requirements defined in Annex A;
 - b. Always ensure the interoperability of the Service with the MoI Cell Broadcast platform;
 - c. Launch the Service to the public within the timelines set in the CRA Notice referred to in Annex B.
21. In ensuring a smooth and appropriate implementation of the Service, the Licensees must:
 - a. Conduct a tender process with the list of approved Vendors shared with the Licensees for each Licensee to contract with one of them;
 - b. Involve MoI in the Tender process, and especially:
 - a) In communicating to the MoI at least ten (10) working days in advance the Request for Proposal for the implementation and operation of the Service (RFP), to enable the MoI to verify that the RFP documentation provides a full description of the MoI requirements and the Service;
 - b) Involve the MoI in the technical & financial evaluation phases, noting that only Vendors which have been technically qualified by the MoI can be assessed during the financial evaluation phase of the tendering process;
 - c) When contracting with the Vendor:
 - i. Annex to the contract the detailed project plan as approved by MoI in order to ensuring that the timeline for implementation is complied with and

ج. الأوامر والتعليمات

17. توجه الهيئة المرخص لهم، بضرورة تنفيذ الخدمة وفقاً للمتطلبات المحددة في أمر تنظيم البث الخليوي.
18. تكون الوزارة هي الجهة المعنية فيما يتعلق بتعريف الخدمة وتنفيذها وتشغيلها وصيانتها.
19. لا يجوز للمرخص لهم تقديم الخدمة إلى جهات أخرى في دولة قطر دون موافقة كتابية مسبقة من الوزارة، ولا يجوز للوزارة حجب موافقتها دون مبرر.
20. على المرخص لهم:
 - أ. تطوير الخدمة وفقاً للمتطلبات الفنية للوزارة والمحددة في الملحق أ.
 - ب. التأكد دائماً من قابلية التشغيل البيئي للخدمة مع منصة البث الخليوي للوزارة.
 - ج. إطلاق الخدمة للجمهور ضمن الحدود الزمنية المحددة، وفقاً لإشعار الهيئة المشار إليه في الملحق ب.
21. لضمان التنفيذ السلس والملائم للخدمة، يجب على المرخص لهم:
 - أ. إجراء عملية مناقصة مع قائمة الموردين المعتمدين التي يتم مشاركتها مع المرخص لهم، لكل مرخص له للتعاقد مع أحدهم.
 - ب. إشراك الوزارة في عملية المناقصة، وخاصة:
 - أ) يتم إبلاغ الوزارة مسبقاً و قبل عشرة (10) أيام عمل على الأقل لتقديم طلب الاقتراح لتنفيذ وتشغيل الخدمة، وذلك لتمكين الوزارة من التحقق من أن الوثائق توفر وصفاً شاملاً لمتطلبات الوزارة و الخدمة .
 - ب) يتم إشراك الوزارة في مرحلة التقييم الفني والمالي، مع ملاحظة أنه لا يمكن تقييم سوى الموردين المؤهلين فنياً من قبل الوزارة خلال مرحلة التقييم المالي لعملية المناقصة.
 - ج) عند التعاقد مع المورد:
 - أولاً: يجب إرفاق خطة المشروع التفصيلية بالعقد التي اقترنت من قبل الوزارة، لضمان الالتزام بالجدول الزمني للتنفيذ وتحديد الالتزامات المتعلقة بتنفيذ الخدمة، مما يمكن من الامتثال للوائح، وخاصة

- set obligations regarding the implementation of the Service which will enable compliance with the Orders, and especially the requirements set in Annex A, and the timeline set in Annex B;
- ii. Include Annex A - "Requirements" to the contract with the selected Vendor;
 - iii. Include a mechanism to deliver and implement, when required by the MoI, updates and upgrades to the Service;
 - iv. Set robust SLAs and automatic compensation by the Vendor in case of failure to reach the SLAs;
 - v. Request the Vendor to comply with applicable MoI requirements, security policies & service level.
22. The Licensees must comply also with the following requirements during the implementation phase of the project:
- a. Follow the Project Management standards and best practices;
 - b. Provide to MoI and to the CRA a project Organization chart including the names, role, contact details of their respective project team;
 - c. Submit to MoI prior approval all project documents, including but not limited to the design documents, the system integration documents, the testing and acceptance of the Service;
 - d. Ensure that the system integration and interoperability of the Service with MoI Cell Broadcast platform is always guaranteed within the approved SLAs and policies;
 - e. Ensure that the schedule for installation, commissioning, integration and testing and acceptance is coordinated with and subject to the approval of both the Licensee and MoI;
 - f. Monitor the execution of the project plan on a weekly basis and corresponding updates shall be shared with MoI and the CRA as per the template in Annex C.
23. The Licensee must ensure a proper and efficient operation of the Service, including:
- a. Providing for a technical support and a minimum of five (5) years maintenance support (preventive, remedial and evolutive), including Service updates and upgrades (software, OS,) as required;

المتطلبات المنصوص عليها في الملحق أ، والجدول الزمني المحدد في المرفق ب.

ثانياً: يضم العقد المبرم مع المورد المحدد، الملحق أ - "المتطلبات".

ثالثاً: تضمن آلية لتسليم وتنفيذ تحديثات الخدمة وترقياتها، وذلك عند طلب الوزارة.

رابعاً: وضع اتفاقيات قوية لمستوى الخدمة، مع تعويض تلقائي من المورد في حال عدم تنفيذ الاتفاقية بحسب المستوى المحدد.

خامساً: إلزام المورد بالامتثال لمتطلبات الوزارة وسياسات الأمان ومستوى الخدمة المعمول بها.

22. يجب على المرخص لهم الالتزام بالمتطلبات التالية خلال مرحلة تنفيذ المشروع:

أ. اتباع المعايير وأفضل الممارسات المطبقة من قبل إدارة المشروع.

ب. تزويد الوزارة والهيئة بخريطة تنظيمية للمشروع، بما في ذلك أسماء فريق المشروع المعني، وتفاصيل الاتصال بهم، ودور كلٍ منهم.

ج. تقديم جميع وثائق المشروع للوزارة، وذلك قبل الحصول على الموافقة منها، بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- وثائق التصميم، ووثائق تكامل النظام، واختبار الخدمة وقبولها.

د. التأكد من أن تكامل النظام وإمكانية التشغيل البيئي للخدمة مع منصة الوزارة للبحث الخلوي مضمونة دائماً في اتفاقيات مستوى الخدمة والسياسات المعتمدة.

هـ. التأكد من أن تنسيق الجدول الزمني للتركيب والتشغيل و الربط والاختبار والقبول و ذلك يخضع لموافقة كلٍ من المرخص له والوزارة.

و. مراقبة تنفيذ خطة المشروع على أساس أسبوعي، وسيتم مشاركة التحديثات ما بين الوزارة والهيئة وفقاً للنموذج الوارد في الملحق ج.

23. يجب على المرخص له ضمان التشغيل السليم والفعال للخدمة، بما في ذلك:

أ. توفير الدعم الفني ودعم صيانة لمدة لا تقل عن خمس (5) سنوات (وقائي، وتصحيحي، و تحديثي)، بما في ذلك تحديثات الخدمة وترقياتها (البرامج، وأنظمة التشغيل "OS") حسب الطلب.

- b. Before the launch of the Service, signing with the Vendor, after review and approval by MoI, an agreement setting SLAs and operations framework that comply with international standards and MoI Service Levels.
- c. Monitoring SLAs;
- i. Providing to MoI and the CRA a monthly report, as per the template provided by MoI within one (1) month of the implementation of the Service, on the efficiency of the Service, including:
- a) the number and percentage of successful recipient of the messages,
- b) the identification of the cause for failure to deliver,
- c) the SLAs.
- ii. Providing an annual report to the CRA and MoI on the implementation and use of the Service and means to improve its efficiency;
- iii. Detailed service reports, as per MoI request, during special events, emergencies, crises, testing, etc.
24. Licensees shall not be discharged of any of their obligations pursuant to this Order if the MoI has not issued an acceptance letter of the Service.
25. CRA reserves the right to take all necessary actions to ensure the Services are provided so as meet or exceed the relevant SLAs.

D) EFFECTIVE DATE

26. This Order shall be implemented and effective from its date of signature.
27. The Commencement Date of the Project and the Launch of the Service shall be set out in a Notice sent by the CRA to the stakeholders.

E) COMPLIANCE WITH THE ORDER AND MONITORING

28. The CRA has a further obligation under Article 4(14) to "Monitor compliance of Licensees with the regulatory frameworks and take the necessary measures to ensure their compliance."
29. The CRA shall conduct continuous monitoring on the progress of this Order by attending the various meetings that shall be scheduled between the parties and by requiring each

ب. قبل إطلاق الخدمة، التوقيع مع المورد، بعد المراجعة والموافقة من قبل الوزارة، وضع اتفاقية تحدد اتفاقيات مستوى الخدمة وإطار التشغيل الذي يتوافق مع المعايير الدولية ومستويات خدمة الوزارة.

ج. مراقبة اتفاقيات مستوى الخدمة:

أولاً: تزويد الوزارة والهيئة بتقرير شهري، وفقاً للنموذج الذي تقدمه الوزارة، في غضون شهر واحد (1) من تنفيذ الخدمة، حول كفاءة الخدمة، بما في ذلك:

أ. عدد ونسبة الرسائل المستلمة بنجاح.

ب. تحديد سبب عدم التسليم.

ج. اتفاقية مستوى الخدمة.

ثانياً: تقديم تقرير سنوي للهيئة والوزارة عن تنفيذ واستخدام الخدمة ووسائل تحسين كفاءتها.

ثالثاً: تقديم تقارير تفصيلية للخدمة، بناء على طلب الوزارة، خلال المناسبات الخاصة وحالات الطوارئ والأزمات والاختبارات، إلخ.

24. لا يجوز إبراء المرخص لهم من أي من التزاماتهم بموجب أمر تنظيم البث الخليوي إذا لم تصدر وزارة الداخلية خطاب قبول للخدمة.

25. تحتفظ الهيئة بالحق في اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لضمان تقديم الخدمات بحيث تلبى أو تتجاوز اتفاقيات مستوى الخدمة ذات الصلة.

د) تاريخ السريان

26. يسري أمر تنظيم البث الخليوي ويُعمل بها من تاريخ التوقيع عليها.

27. يجب تحديد تاريخ بدء المشروع وإطلاق الخدمة في إشعار ترسله الهيئة إلى الجهات المعنية.

هـ) الالتزام بأمر تنظيم البث الخليوي ومراقبتها

28. إن لدى الهيئة التزام آخر بموجب المادة 4 (14)، ويتمثل في "مراقبة التزام المرخص لهم بالأطر التنظيمية واتخاذ الإجراءات الضرورية لضمان الامتثال لها".

29. تقوم الهيئة بإجراء مراقبة مستمرة للتقدم المحرز في أمر تنظيم البث الخليوي، من خلال حضور الاجتماعات المختلفة التي من المقرر جدولتها بين الأطراف، وبالزام كل مقدم خدمة بالامتثال لمتطلبات الإبلاغ الواردة في الملحق ج.

- Service Provider to comply with the reporting requirements contained in Annex C.
30. Failure to comply with this Order shall constitute a violation of the legal framework and accordingly non-compliance;
31. Where there is a violation and subsequent non-compliance, the CRA may refer the matter to the Public Prosecutor to impose a fine as stipulated under Article (67) of the Telecommunications Law of (QR 1,000,000) One Million Qatari Riyals and imprisonment not exceeding one year;
32. The provisions of Article (71) of the Telecommunications Law extends the punishment or penalty to the person responsible for the management of the corporate entity.
33. In addition, Article (4) of Law No. 17 of 2017 amending the Telecom Law entails the imposition of administrative penalties.
34. The CRA further reserves its rights to conduct any other action under the provisions of Article (6) of the Telecommunications Law.

30. يشكل عدم الامتثال لأمر تنظيم البث الخلوي انتهاكاً للإطار القانوني وبالتالي يعتبر عدم التزام.

31. في حال وجود انتهاك وعدم التزام لاحق، يجوز للهيئة إحالة الأمر إلى النائب العام لفرض غرامة على النحو المنصوص عليه في المادة (67) من قانون الاتصالات، وهي (1,000,000 ر.ق) مليون ريال قطري، والسجن لمدة لا تتجاوز سنة واحدة.

32. تمتد أحكام المادة (71) من قانون الاتصالات نطاق الجزاء أو العقوبة إلى الشخص المسؤول عن الإدارة الفعلية للشخص المعنوي.

33. بالإضافة إلى ذلك، فإن المادة (4) من القانون رقم 17 لسنة 2017 المعدل لقانون الاتصالات يفرض عقوبات إدارية.

34. تحتفظ الهيئة كذلك بحقوقها في القيام بأي عمل آخر بموجب أحكام المادة (6) من قانون الاتصالات.

Annex A – MOI TECHNICAL REQUIREMENTS	الملحق أ - الوزارة المتطلبات
--------------------------------------	------------------------------

[MoI Specifications are in a document joined to this Order]

Annex B - SCHEDULE OF MANDATORY DELIVERABLES AND TIMELINES

PROJECT PLAN			
Commencement Date: to be set in Notice		DURATION	
Activities		Date of Completion	Duration
Initiation phase	SP Procurement phase	8 Weeks	16 WEEKS
	MoI Approval & SP to finalize contract with the selected vendor.	4 Weeks	
	Sign and execute the contract with selected vendor.	2 Weeks	
	Filing with CRA and MoI a copy of the contract executed with the vendor	2 weeks	
Execution Phase	Implementation by the vendor.	12 Weeks	12 WEEKS
Testing Phase	Testing phase includes following key phases: <ul style="list-style-type: none"> • System integration testing • User acceptance testing • Inter-operability testing • Training • Pre-launch, closed user group trials. 	16 Weeks	16 WEEKS
Soft Launch date		To be set in Notice	
Commercial Launch date		To be set in Notice	
Total Duration		11 Months	

Monitoring	
1. Meeting in CRA office – Joint Meeting with Ooredoo and Vodafone. 2. CRA and MoI shall be invited to all meetings between Service Providers. Meeting Invites must be shared one week in advance	Monthly, starting from the Commencement Date

Annex C – REPORTING FORMAT

Activities Listed in CRA Order					
Task Name	Deadline	Current Status	Milestones Achieved during the reporting period	Comments, Concerns and Decisions Required	Planned End Date

Add activities that are due during reporting period

Significant Achievements	
Describe the achievement or progress deliverable	Indicate the date it was achieved or to be achieved

Add any steps taken during meetings, issue minutes of meeting etc.

Issues/matters requiring escalation				
Description of the issue	Date Clarify what date this is	Severity/Priority	Support/Decision Required	Deadline date