|  |  |
| --- | --- |
| **Formulaire de déclaration d’exercice de l’activité de centre d’appel local** | إستمارة تصريح بممارسة نشاط مركز نداء محلي |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **معلومات بشأن المصرّح متعاطي النشاط** | | 1. **Informations concernant le déclarant exerçant l’activité** | |
| اسم المؤسسة : |  | | Nom de l’organisme : |
| العنوان أو المقر الاجتماعي : |  | | Adresse/Siège Social : |
| الهاتف/الفاكس : | الهاتف Téléphone | الفاكس Fax | Téléphone/Fax : |
|  |  |
| البريد الالكتروني : |  | | Adresse Email : |
| رقم السجل التجاري : |  | | Numéro du registre de commerce : |
| رقم المعرف الجبائي : |  | | Matricule fiscal : |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **الممثل القانوني** | | 1. **Représentant légal** | | |
| الإسم واللقب : |  | | | Nom et prénom : |
| الصفة : |  | | | Titre : |
| رقم بطاقة التعريف الوطنية/جواز السفر: |  | | | N° CIN/Passeport : |
| الهاتف/الفاكس : | الهاتف Téléphone | | الفاكس Fax | Téléphone/Fax : |
|  | |  |
| : البريد الالكتروني |  | | | Adresse e-mail : |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **معلومات بشأن المكلف بالاستغلال** | | 1. **Informations concernant le responsable d’exploitation** | | |
| الاسم واللقب : |  | | | Nom et prénom : |
| الشهادة العلمية : |  | | | Diplôme scientifique : |
| الهاتف/الفاكس : | الهاتف Téléphone | | الفاكس Fax | Téléphone/Fax : |
|  | |  |
| البريد الالكتروني : |  | | | Adresse e-mail : |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **توفير خدمات عبر مورد ترقيم مسند** | | 1. **Fourniture de services via une ressource de numérotation déjà attribuée** | |
| الرقم  Numéro | طبيعة الخدمة  Nature du service | الاسم التجاري للخدمة  Nom commercial du service | التعريفة بالدينار  Tarif en DTTT |
|  |  |  |  |
| إضافة الأسطر اللازمة حسب الحاجة | | Ajouter autant de lignes que de besoin | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **توفير خدمات عبر مورد ترقيم جديد** | | | 1. **Fourniture de services via une nouvelle ressource de numérotation** | | | |
| الرقم  Numéro | الإسم التجاري للخدمة  Nom commercial du service | نوع الخدمة  Type du service[[1]](#footnote-1) | نوع النفاذ[[2]](#footnote-2)  Type d’accès | نوع المكالمات  Type d’appels[[3]](#footnote-3) | طبيعة الاستعمال  Nature d’utilisation [[4]](#footnote-4) | التعريفة بالدينار  Tarif en DTTTC |
|  |  |  |  | □ Appels entrants/مكالمات واردة  □ Appels sortants/مكالمات صادرة | □ Besoins internes de la société.  □ Besoins de clients externes dans le cadre de contrats de sous-traitance.  □ ou les deux. |  |
| Ajouter autant de lignes que de besoin إضافة الأسطر اللازمة حسب الحاجة | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **إضافة خدمات جديدة عبر مورد ترقيم مسند** | | | 1. **Fourniture de nouveaux services via une ressource de numérotation déjà attribuée** | | |
| الرقم  Numéro | المراجع (قرار الإسناد والتصاريح)  Références (Décision d’attribution et Déclarations) | الخدمات الموفرة حاليا  Services fournis actuellement | الإسم التجاري للخدمة الجديدة  Nom commercial du nouveau service | طبيعة الخدمة الجديدة  Nature du nouveau service | التعريفة بالدينار  Tarif en DTTT |
|  |  |  |  |  |  |
| Ajouter autant de lignes que de besoin إضافة الأسطر اللازمة حسب الحاجة | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **تعويض خدمة موفرّة عبر مورد ترقيم مسند بخدمة جديدة** | | | 1. **Remplacement d’un service fourni via une ressource de numérotation déjà attribuée par un nouveau service** | | |
| الرقم  Numéro | المراجع (قرار الإسناد والتصاريح)  Références (Décision d’attribution et Déclarations) | الخدمات المطلوب تعويضها  Services à remplacer | الإسم التجاري للخدمة الجديدة  Nom commercial du nouveau service | طبيعة الخدمة الجديدة  Nature du nouveau service | التعريفة بالدينار  Tarif en DTTT |
|  |  |  |  |  |  |
| Ajouter autant de lignes que de besoin إضافة الأسطر اللازمة حسب الحاجة | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **تغيير تعريفة خدمة موفرّة عبر مورد ترقيم مسند** | | | 1. **Changement du tarif d’un service fourni via une ressource de numérotation déjà attribuée** | | |
| الرقم  Numéro | المراجع (قرار الإسناد والتصاريح)  Références (Décision d’attribution et Déclarations) | الإسم التجاري للخدمة الجديدة  Nom commercial du nouveau service | | التعريفة المعتمدة بالدينار  Tarif en vigueur en DTTTC | التعريفة الجديدة بالدينار  Nouveau tarif en DTTTC |
|  |  |  | |  |  |
| Ajouter autant de lignes que de besoin إضافة الأسطر اللازمة حسب الحاجة | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **تقدير المواقع ومواطن الشغل في مرحلة الإنطلاق** | | | 1. **Prévisions de sites et effectif lors de la phase de lancement** | |
| Site  الموقع | | Adresse  العنوان | Nombre prévisionnel de positions  العدد التقديري للمراكز | Effectif prévisionnel  مواطن الشغل المتوقعة |
|  |  |  |  |  |
| Ajouter autant de lignes que de besoin إضافة الأسطر اللازمة حسب الحاجة | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **الختم والتوقيع معرّف بهللممثل القانوني** | 1. **Cachet et signature légalisée du représentant légal** |
|  | |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **الوثائق المرفقة**   *تجدر الإشارة إلى أنه في صورة مد"الهيئة الوطنية للاتصالات بهذه الوثائق في مطلب سابق، الدلالة على مرجع الملف تفي بالغرض (ما عدى الوثائق 1 و6 و10) .*  *عند الضرورة يمكن للهيئة الوطنية للإتصالات مطالبة المصرح بمعلومات إضافية قصد توضيح بعض العناصر التي تضمنتها الوثائق المشار إليها أسفله.*  *يمكن للمصرح تحديد المعلومات ذات الصبغة السرية.*  *يجب على المصرّح إعلام الهيئة بأي تحيين أو تغيير في الوثائق المقدمة.* | 1. **Pièces jointes :**   ***NB :*** *Si ces pièces ont été présentées à l’INT lors d’une demande précédente, il suffit d’indiquer la référence du dossier déjà déposé (sauf les pièces 1, 6 et 10).*  *L'INT peut, en cas de nécessité, demander au déclarant les informations complémentaires afin de préciser certains éléments contenus dans les documents sous-cités.*  *Le déclarant peut indiquer les informations à caractère confidentiel.*  *Le déclarant est tenu d’informer l’INT de toute modification ou mise à jour des documents sous-cités.* |
| 1. *إستمارة التصريح هذه متمّمة وممضاة كما ينبغي (مع التعريف بالإمضاء).* 2. *نسخة من بطاقة التعريف الوطنية ومن بطاقة عدد 3 للممثل القانوني ونسخة من بطاقة التعريف الوطنية للشخص المكلف بالإستغلال عند الإقتضاء.* 3. *نسخة من النظام الأساسي بالنسبة للشخص المعنوي.* 4. *مضمون سجلّ تجاري مستخرج حديثا بالنسبة للشخص المعنوي.* 5. *الخصائص التقنية للتجهيزات والمنظومات المعتمدة لتوفير الخدمات.* 6. *عرض مفصّل لكلّ خدمة من حيث شروط وطرق الدّخول إليها والتعريفة المقترحة و طريقة فوترتها.* 7. *تقرير مسّلم من مشغل الشبكة العمومية للإتصالات المتعامل معه يفيد توفر المعدّات والتجهيزات ومطابقتها للمواصفات ويتضمن وجوبا: مقر مركز الإنتاج، نوعية وصلة الربط المعتمدة مع مشغل الشبكة العمومية للاتصالات المعني، الخصائص الفنية للمعدات والتجهيزات وطاقة استيعابها للحركة.* 8. *الوثائق المثبتة للإمكانيات البشرية الفنية المنتدبة طبقا للفصل الرابع من كرّاس الشّروط المتعلّق بضبط شروط وإجراءات إستغلال مراكز النداء المحلية.* 9. *نسخة (نسخ) من عقد (عقود) توفير خدمات عبر مراكز النداء المحلية المبرم(ـة) بين مركز النداء المحلي والمشغل (ين) وعند الإقتضاء من ملحقاتها.* 10. *وعند الاقتضاء، الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء و مزودي المحتوى والوثائق المثبتة لحقوق استغلال رخص البرمجيات ذات الصلة بالخدمات الموفرة طبقا لقانون الملكية الأدبية والفنية.* 11. *ثلاث (03) نسخ مؤشر وممضى عليها في جميع الصفحات من كرّاس الشّروط المتعلّق بضبط شروط وإجراءات إستغلال مراكز النداء المحلية مع عبارتي "اطلعت ووافقت"في الصفحة الأخيرة (مع التعريف بالإمضاء).* 12. *نسخة من شهادة اثبات احترام الشروط العامّة في مجال السلامة والصحة.* | 1. *Le présent formulaire de déclaration dûment rempli et signé (signature légalisée).* 2. *Une copie de la carte d’identité nationale et un bulletin n°3 du représentant légal et une copie de la carte d’identité nationale de la personne chargée d’exploitation le cas échéant.* 3. *Une copie du statut général pour les personnes morales.* 4. *Un extrait de registre de commerce récent pour les personnes morales.* 5. *Les caractéristiques techniques des équipements et des logiciels utilisés pour la fourniture des services.* 6. *Une présentation détaillée de chaque service en termes de conditions et types d'accès et le tarif proposé et la manière de sa facturation.* 7. *Un rapport fourni par l’opérateur de réseau public des télécommunications indiquant la disponibilité des équipements et installations et de leur conformité aux normes et comprend obligatoirement : Siège du centre de production, le type de la liaison de connectivité adopté avec l’opérateur de réseau publique de télécommunications et les caractéristiques techniques du matériel et des équipements et leur capacité de recevoir le trafic.* 8. *Les documents prouvant les ressources humaines techniques recrutées conformément à l’article 4 du cahier des charges fixant les conditions et les procédures d’exploitation des centres d’appels locaux.* 9. *Copie(s) de(s) contrat(s) pour l’exploitation de services via centre d’appels locaux signé(s) entre le centre d’appels local et l’opérateur(s) ainsi que son (ses) éventuel(s) avenant(s).* 10. *Et le cas échéant, les accords avec les partenaires et les fournisseurs de contenu et les documents prouvant les droits d'exploitation des licences de logiciels liés aux services fournis conformément* *au droit de la propriété littéraire et artistique.* 11. *Trois(03) copies signées avec paraphe dans toutes les pages du cahier des charges fixant les conditions et les procédures d’exploitation des centres d’appels locaux avec la mention « lu et approuvé » sur la dernière page (signature légalisée).* 12. *Une copie de l’attestation justifiant le respect des conditions générales dans le domaine de la sécurité et de la santé.* |

1. Prise de rendez-vous, Télévente, Hotline (support technique), Information et renseignement, Détection de besoin, Rétention de clients/ Fidélisation, Autre (à préciser) [↑](#footnote-ref-1)
2. Pour chaque service déclaré, prière de spécifier les types d'accès (RTC, X25, RNIS, ADSL, GSM, VSAT, BLR, Wi-Max, 3G, CDMA, GMPCS, liaison spécialisée analogique (LSA), Liaison spécialisée numérique (LSN), etc.) ainsi que les débits prévisionnels. [↑](#footnote-ref-2)
3. Choisir le type d’appels. [↑](#footnote-ref-3)
4. Choisir la nature d’utilisation. [↑](#footnote-ref-4)