

## دستورالعمل ساماندهی بات‌ها/ربات‌ها در فضای مجازی

مصوبه جلد شماره ۸۶ کمیسیون عالی تنظیم مقررات

### مقدمه

در کنار استفاده مفید از خودکارسازی فعالیت‌ها و شیوه‌های ارائه خدمات در فضای مجازی و استفاده از عوامل ماشینی و فرمان‌پذیر در تسریع و تسهیل فرایندهای اجرایی کسب‌وکارها، لازم است نسبت به کاهش عوارض منفی ناشی از استفاده نادرست، خلاف قوانین، هنجارشکن و آسیب‌رسان این‌گونه عوامل، اقدام لازم بعمل آمده و انتظام بخشی مناسب صورت پذیرد. سند حاضر با لحاظ داشتن جنبه‌های مثبت استفاده از عوامل خودکار ماشینی، هم‌وجه حمایتی و هم‌وجه مرتبط با کاهش مخاطرات استفاده از این موجودیت‌ها را در نظر داشته و در قالب دستورالعمل ساماندهی به فعالیت بات‌ها در فضای مجازی کشور، تحقق اهداف مذکور را پیگیری می‌نماید.

**ماده ۱- تعریف بات/ربات:** عاملی نرم‌افزاری است که به صورت خودکار یا فرمان‌پذیر می‌تواند به انجام وظایف از پیش تعیین شده مانند جمع‌آوری اطلاعات، انتشار محتوا و ارائه انواع خدمات در درگاه‌های مختلفی همچون سکوه‌های پیام‌رسان‌های اجتماعی، برنامه‌های گوشی‌های هوشمند، خزشگرهای وب و سرویس‌دهنده‌های رایانامه مبادرت نماید. بات/ربات‌ها (از این پس تنها از عبارت "بات" استفاده می‌شود) را می‌توان در پنج دسته جای داد:

- ۱) بات‌های نوع اول (بات‌های تولیدکننده و منتشرکننده محتوا): هدف این گونه از بات‌ها تولید محتوا در گستره انبوه است. این دسته از بات‌ها، تعداد انبوهی عمل را در فاصله زمانی کوتاه و با هدف اثرگذاری اجتماعی<sup>۱</sup> انجام می‌دهند. ارسال رایانامه انبوه، ارسال پیامک انبوه، ارسال پیام‌های انبوه در شبکه‌های اجتماعی، درج تائیدهای انبوه، یادداشت‌گذاری خودکار و ارسال اعلانات کوتاه<sup>۲</sup> از جمله کارکردهای این بات‌ها به شمار می‌رود.
- ۲) بات‌های نوع دوم (بات‌های جمع‌آوری کننده اطلاعات و محتوا): این دسته از بات‌ها به جمع‌آوری اطلاعات به صورت خودکار می‌پردازند. نمونه‌هایی از این دسته بات‌ها در موتورهای جستجو (همانند گوگل) به وفور مورد استفاده قرار می‌گیرد. یکی از مهم‌ترین اهداف استفاده از این بات‌ها ایجاد پایگاه‌های داده از اطلاعات موجودیت‌های فضای مجازی است.

<sup>۱</sup> Social Influence

<sup>۲</sup> Push Notification

- ۳) بات‌های نوع سوم (بات‌های ارائه دهنده خدمات غیرمحتوایی مانند پسندگیرها، عضوگیرها، نظرسنج‌ها و چت‌بات‌ها) این دسته از بات‌ها، عموماً بر بستر پیام‌رسان‌های اجتماعی یا برنامه‌های موبایلی با هدف ارائه خدماتی چون شبیه‌سازی مکالمه، عضوگیری، ارسال و دریافت فایل، مدیریت صفحات کاربر، رای‌گیری‌ها، نظرسنجی‌های برخط و سایر موارد فعالیت می‌کنند.
- ۴) بات‌های نوع چهارم (بات‌های تجاری): این دسته از بات‌ها در فعالیتهایی تجاری مانند خرید محصولات و خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرند.
- ۵) بات‌های نوع پنجم (بات‌های مخل امنیت سایبری): این نوع بات‌ها عموماً تحت مدیریت مرکزی (C&C)<sup>۴</sup> تولید، توزیع و کنترل می‌شوند و عموماً در دسته تهدیدات سایبری قرار می‌گیرند.

## ماده ۲- الزامات و سیاست‌های کلی

الزامات و سیاست‌های کلی مرتبط با ساماندهی بات‌ها بر اساس انطباق با نیازهای شبکه ملی اطلاعات و سایر اسناد زمینه، به صورت دوره‌ای و یا موردی توسط مرکز ملی فضای مجازی احصاء و به ذی‌ربطان و ذی‌نفعان مختلف این دستورالعمل، اعلان می‌گردد. از جمله مواردی که می‌توان اشاره نمود عبارتند از:

- ۱) هنجارهای انتشار محتوای انبوه در پیام‌رسان‌ها؛
- ۲) الزامات مرتبط با ممنوعیت خزش در پروفایل‌های خصوصی؛
- ۳) هنجارهای مربوط به فعالیت خزش‌گرها؛
- ۴) الزامات سازگاری با اسناد مصوب فضای مجازی کشور؛
- ۵) الزامات نحوه استفاده از چت‌بات‌ها در ارائه برخی خدمات مانند خدمات مالی، مشاوره‌های حقوقی، مشاوره‌های سلامت و سایر موارد حساس.

## ماده ۳- اقدامات

### ۳-۱- اقدامات مرتبط با بات‌های نوع اول (بات‌های منتشرکننده محتوا)

دستگاه مسئول	اقدامات	نوع بات
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۱- تدوین و انتشار کردارنامه ارسال پیامک‌های انبوه	۳-۱-۱. منتشرکننده پیامک انبوه
	۲- تدوین ضوابط مرتبط با نظارت و ارزیابی عملکرد اپراتورها در ساماندهی پیامک‌های انبوه	

<sup>۳</sup> Chatbot

<sup>۴</sup> Command and Control



جمهوری اسلامی ایران

شورای عالی فضای مجازی

مرکز ملی فضای مجازی

بسم الله الرحمن الرحیم

دستگاه مسئول	اقدامات	نوع بات
	۳- انتشار گزارش عملکرد اپراتورها در ساماندهی پیامک‌های انبوه به صورت دوره‌ای	
	۴- اعلان مجازات‌های تخطی از الزامات وضع شده از سوی هر یک از عاملین مرتبط (توسط کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات)	
	۵- ارائه خدمات برخط به کاربران برای مصون ماندن از مزاحمت‌های پیامک‌های انبوه، شامل ارائه بسته‌های آگاهی‌رسانی، تسهیل امکان ارسال شکایات، ایجاد سامانه پیگیری شکایات و ایجاد و تقویت سامانه اطلاع‌رسانی در خصوص عضویت‌ها	
	۶- انتشار اعلامیه مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی و همچنین ایجاد سازوکارهای مقابله با بات‌های مزاحم ارسال پیامک انبوه و راه اندازی سامانه مرتبط با دریافت و رسیدگی به شکایات توسط اپراتورها	
	۷- تدوین و اعمال رویه‌های مرتبط با لزوم تصریح در استفاده از بات در عملیات مربوط به ارسال پیامک برای مخاطبین	
	۸- انتشار عمومی گزارش عملکرد در زمینه ساماندهی بات‌های منتشرکننده پیامک‌های انبوه به صورت ماهانه	
	۹- ایجاد سامانه‌های هوشمند تشخیص پیامک انبوه که خارج از ضوابط منتشر می‌شوند	
	۱۰- تعیین، اعلام و اعمال اقدامات تنبیهی محدودساز در خصوص سوء- استفاده‌کنندگان	
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۱- تدوین و انتشار عمومی کردارنامه انتشار رایانامه انبوه ۲- ارزیابی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات رایانامه در ساماندهی بات‌های منتشرکننده رایانامه‌های انبوه به صورت دوره‌ای ۳- تدوین و اعلام سازوکار مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی و ایجاد سامانه مرتبط (در حذف اسپم‌ها و جلوگیری از ارسال یا دریافت رایانامه‌های مضر برای کاربران)	۳-۱-۲. منتشرکننده رایانامه انبوه
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۱- تدوین و اعلام سازوکار رسمیت یافتن و شناسنامه‌دار شدن بات‌ها و عرضه‌کنندگان پنل‌های مدیریت بات‌ها ۲- تدوین و انتشار دستورالعمل تعیین نماینده قانونی و دفتر رسیدگی به شکایات عمومی و حاکمیتی از شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های خارجی در داخل کشور ۳- تدوین ضوابط مرتبط با ممنوعیت استفاده از بات‌های گمنام‌ساز انتشار محتوا و اخبار در کانال‌ها و گروه‌های فعال در پیام‌رسان‌های اجتماعی ۴- ارزیابی عملکرد سکوها در ساماندهی بات‌های منتشرکننده محتوای انبوه، به صورت دوره‌ای	۳-۱-۳. منتشرکننده محتوای انبوه در پیام‌رسان‌های اجتماعی



جمهوری اسلامی ایران

شورای عالی فضای مجازی  
مرکز ملی فضای مجازی

بسم الله الرحمن الرحيم

دستگاه مسئول	اقدامات	نوع بات
	<p>۵- تدوین و اعلام ضوابط مرتبط با مسئولیت کاربران، توسعه دهندگان، کسب و کارها و سکوها در صورت بروز جرائم و موارد خلاف قوانین و مقررات</p> <p>۶- تدوین سازوکار ممانعت از اثرگذاری نهادهای خارجی یا گروه‌های معاند بر افکار عمومی با استفاده از بات‌های شبکه‌های اجتماعی از طریق انتشار اخبار و اطلاعات جعلی</p>	
وزارت کشور	۷- تدوین و اعلام ضوابط مرتبط با ممنوعیت استفاده از بات‌ها در تبلیغات سیاسی و فرآیندهای انتخاباتی توسط تمامی ذینفعان و فعالان عرصه انتخابات	
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۸- تعیین و اعلام مشوق‌ها و اقدامات تنبیهی در قبال صاحبان سکوها در صورت رعایت یا عدم رعایت الزامات تعیین شده و انتشار گزارش عملکرد آن‌ها به صورت دوره‌ای	
	۹- تدوین و اعلام ضوابط پذیرش و انتشار محتوای انبوه و ایجاد سامانه‌های هوشمند تشخیص موارد تخطی	
	۱۰- انتشار عمومی گزارش عملکرد در خصوص ساماندهی بات‌های منتشرکننده محتوای انبوه در درگاه‌های شبکه‌های اجتماعی و ایجاد امکان اعلام نظر در خصوص این گزارشات برای کاربران	
	۱۱- تدوین و انتشار دستورالعمل ساماندهی بات‌های منتشرکننده محتوا با در نظر گرفتن مواردی چون لزوم افشای استفاده از بات‌ها به صورت روشن و صریح، لزوم موافقت کاربر با دریافت پیام از بات، امکان انصراف کاربر از دریافت خدمات، انطباق با سند صیانت از داده	
	۱۲- تعیین، اعلام و اعمال اقدامات تنبیهی محدودساز در خصوص کاربران سوء استفاده‌کننده	
	۱۳- ایجاد سامانه‌های هوشمند تشخیص تخطی، ارائه گزارش عملکرد دوره‌ای و ارائه دستورالعمل‌ها و بسته‌های دوره‌ای آگاهی‌دهنده به کاربران	
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	<p>۱- تدوین و اعلام ضوابط مرتبط با فعالیت ارائه دهندگان خدمات اعلانات کوتاه از جمله مواردی چون فروش پنل به شرط احراز هویت کاربران تجاری، ایجاد رویه‌های حذف و اصلاح پیام‌های نامناسب و غیرقانونی و ایجاد سازوکارهای برخورد با موارد تخطی</p> <p>۲- تدوین و اعلام ضوابط مرتبط با مسئولیت سکوها و ارائه‌دهندگان خدمات اعلانات کوتاه، در صورت بروز جرائم و موارد خلاف قوانین و مقررات</p> <p>۳- تدوین و انتشار دستورالعمل ساماندهی اعلانات کوتاه با در نظر گرفتن مواردی چون لزوم موافقت کاربر با دریافت پیام از بات، امکان انصراف کاربر از دریافت خدمات، تعیین سقف نمایش اعلانات در راستای عدم تبدیل به اسپم و نیز تطابق با الزامات ابلاغی زمینه</p>	<p>۳-۱-۴. منتشرکننده اعلانات کوتاه (push notification)</p>

**۲-۳- اقدامات مرتبط با بات‌های نوع دوم (بات‌های جمع‌آوری کننده محتوا)**

نوع بات	اقدامات	نقش‌ها
۱-۲-۳. خزش گر‌های سکوهای مختلف همانند پیام‌سان‌های اجتماعی و وبسایت‌ها	۱- تدوین و انتشار ضوابط و شرایط فنی خزش خزش‌گرهای خارجی در ابر اینترنتی گسترده در کشور	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
	۲- تدوین و ابلاغ دستورالعمل ساماندهی خزش‌گرهای داخلی	
	۳- ارائه گزارش‌های دوره‌ای از عملکرد خزش‌گرهای سکوها در کانال‌ها و گروه‌های پیام‌سان‌های اجتماعی	

**۳-۳- اقدامات مرتبط با بات‌های نوع سوم (بات‌های ارائه دهنده خدمات غیرمحتوایی)**

نوع بات	اقدامات	نقش‌ها
۱-۳-۳. بات‌های ارائه- دهنده خدمات غیرمحتوایی	۱- اعلام موارد ممنوعیت و ضوابط مقابله با تولید و بکارگیری بات‌هایی که بدون رضایت کاربران در زمینه عضوگیری اجباری در انواع خدمات، نمایش تبلیغات و افزایش آمار ارجاع، فعالیت می‌کنند.	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
	۲- اعلام موارد ممنوعیت استفاده از بات‌ها در دستکاری و جهت‌دهی افکار عمومی مانند نظرسنجی انتخاباتی، فروش و تبلیغات کالاها و برنامه‌ها	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
	۳- تدوین و اعلام ضوابط مرتبط با مسئولیت کاربران، توسعه دهندگان، کسب و کارها و سکوها در صورت بروز جرائم و موارد خلاف قوانین و مقررات	
	۴- تدوین ضوابط مرتبط با حمایت از بات‌های آگاهی‌بخش تجاری که به کاربران برای انتخاب محصول و خدمت بهتر با قیمت مناسب‌تر کمک می‌کنند.	
	۵- تدوین و انتشار دستورالعمل ساماندهی چت‌بات‌ها با در نظر گرفتن مواردی چون لزوم موافقت کاربر با دریافت پیام از بات، امکان انصراف کاربر از دریافت خدمات، انطباق با اسناد ملی زمینه	
	۶- تدوین و انتشار عمومی منشور مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در خصوص فعالیت بات‌ها با در نظر گرفتن مواردی چون امکان ارائه توضیح از خدمات داده شده برای مواردی که استفاده کننده از بابت استفاده از سرویس متضرر شده باشد.	
	۷- ایجاد سامانه رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات در خصوص فعالیت چت‌بات‌ها	

**۳-۴- اقدامات مرتبط با بات‌های نوع چهارم (بات‌های خرید انبوه)**

نقش‌ها	اقدامات	نوع بات
وزارت صنعت، معدن و تجارت	۱- تدوین و اعلام عمومی ضوابط ممنوعیت استفاده از بات‌ها در خریدها (مانند خرید خودرو، خرید بلیط اعم از بلیط هواپیما، قطار و ... یا بلیط رویدادهایی چون کنسرت، تئاتر و رویدادهای ورزشی)	<b>۳-۴-۱. بات‌های ارائه‌دهنده خدمات تجاری</b>
	۲- تدوین و اعلام ضوابط استفاده از بات‌ها برای فعالیت‌های تجارت الکترونیکی که مستلزم دریافت "ای‌نماد" و درگاه پرداخت بانکی می‌باشند.	
	۳- تدوین رویه‌های ممانعت از کاربرد بات‌های خرید انبوه یا حذف و اصلاح نتایج متاثر از کاربرد این دسته از بات‌ها و برخورد با عاملان آن مانند عدم امکان انتقال خدمات خریداری شده به شخص سوم، محدودسازی تعداد خرید و وضع محدودیت‌های مناسب	
	۴- ارائه عمومی گزارش‌های دوره‌ای از کشف و برخورد با کاربرد بات‌های خرید انبوه	
	۵- ایجاد سامانه رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات در خصوص فعالیت بات‌های خرید انبوه	

**۳-۵- اقدامات مرتبط با بات‌های نوع پنجم (بات‌های مخل امنیت سایبری)**

مقابله با این نوع بات‌ها مطابق با ماموریت‌های تعیین‌شده و تقسیم کار ملی صورت گرفته در نظام ملی پیشگیری و مقابله با حوادث فضای مجازی مصوب جلسه چهل و چهارم مورخ ۹۶/۸/۱۵ شورای عالی فضای مجازی انجام می‌پذیرد.

**ماده ۴- تقویم زمانی**

یک ماه پس از زمان ابلاغ این دستورالعمل کلیه دستگاه‌های صاحب نقش موظف به ارسال برنامه عملیاتی و ارائه زمان‌بندی برای تحقق موارد تکلیف شده به مرکز ملی فضای مجازی هستند.