



اتفاقية الخدمات

الشروط العامة لخدمات أريد السحابية

Version: 05/2025

جدول المحتويات

1. GENERAL	أحكام عامة
2. COMMENCEMENT OF SERVICE	بدء الخدمة
3. DEFINITIONS	التعريفات
4. THE SERVICE DESCRIPTION	وصف الخدمة
5. PROVISION AND USE OF THE SERVICE	توفير الخدمة واستخدامها
6. SERVICE REQUEST	طلب الخدمة
7. SERVICE ACTIVATION AND BILLING	تفعيل الخدمة والالفوترة

8. SERVICE UPGRADE AND DOWNGRADE	8 . ترقية وتخفيض الخدمة
9. TERMS OF USE	9 . شروط الاستخدام
10. AUTHORIZED USERS	10 . المستخدمون المصرح لهم
11. SUPPORT	11 . الدعم الفني
12. CHANGES TO SERVICES AND TERMS	12 . تعديلات الخدمات والشروط
13. PRICE AND TERMS OF PAYMENT	13 . السعر وشروط السداد
14. WARRANTIES	14 . الضمانات
15. INTELLECTUAL PROPERTY	15 . الملكية الفكرية
16. CUSTOMER SYSTEMS AND DATA	16 . أنظمة وبيانات العميل
17. MONITORING COMPLIANCE	17 . مراقبة الالتزام
18. LIABILITY AND INDEMNITY	18 . المسئولية والتعويض
19. TERMINATION	19 . إنهاء الاتفاقية
20. CONFIDENTIALITY	20 . السرية
21. DATA PROTECTION	21 . حماية البيانات
22. FORCE MAJEURE	22 . القوة القاهرة
23. AMENDMENTS	23 . التعديلات

25. GOVERNING LAW & DISPUTE
RESOLUTION25. القانون الحاكم وتسوية
المنازعات

26. ENTIRE AGREEMENT

26 . الاتفاق الكلي

1. أحكام عامة

- 1.1. تُشكّل اتفاقية الخدمات هذه ونموذج الطلب/عرض الأسعار (ويُشار إليهما معاً باسم "الاتفاقية") الشروط التعاقدية بين أريّد والعميل لتقديم الخدمات الواردة أدناه.
- 1.2. يعتبر تاريخ سريان الاتفاقية هو التاريخ الذي يشترك فيه العميل بالخدمة أو يستخدمها. عند اشتراك العميل بالخدمة أو استخدامها، فإنه يقرّ بقبول شروط الاتفاقية.
- 1.3. في حال وجود تعارض بين أيّ من بنود الاتفاقية، يتم اللجوء إلى الترتيب التالي للأولوية:
 - نموذج الطلب/عرض الأسعار
 - اتفاقية الخدمات

2. بدء الخدمة

تبذل أريّد الجهود المعقولة تجاريًّا للبدء في تقديم الخدمات للعميل وفقًا لشروط الاتفاقية في التاريخ المبدئي للخدمة المحدد في نموذج الطلب.

3. التعريفات

3.1. في هذه الاتفاقية:

مدة الاتفاقية:

كما هي محددة في نموذج الطلب.

التطبيقات:

تعني البرمجيات أو التطبيقات التي تستخدمها أريّد أو نيابةً عنها لتقديم الخدمات التي تم الاشتراك بها.

المستخدمون المصرح لهم:

وهم – فيما يتعلق بالخدمة ذات الصلة التي تم الاشتراك بها – المستخدمون المحددون الذين تم منحهم التصريح من قبل العميل لاستخدام تلك الخدمة المشتركة فيها وفقًا لشروط هذه الاتفاقية.

يوم عمل:

يعني أي يوم ما عدا الجمعة أو السبت أو العطلات الرسمية أو المصرفية في قطر.

العميل:

يعني طرف هذه الاتفاقية، كما هو محدد في نموذج الطلب ذي الصلة.

حقوق الملكية الفكرية:

تعني أي من أو جميع حقوق النشر وبراءات الاختراع والعلامات التجارية والعلامات التجارية والأسماء التجارية وعلامات الخدمة وحقوق التصميم وحقوق قواعد البيانات والبيانات وحقوق الدوائر المتكاملة ونماذج المنفعة وأسماء النطاقات وأي حقوق مماثلة – سواء كانت:

- مسجلة أم غير مسجلة؛
- تشمل طلبات حماية هذه الحقوق أو تسجيلها؛
- تشمل جميع تجديدها وتمديدها؛
- سواء كانت نافذة أو معلقةً أو مستقبلية؛
- وأينما وجدت.

بيانات العميل:

تعني جميع البيانات (بأي صيغة) التي يقدمها العميل أو أي مستخدم مصرح له إلى أريء أو التي يتم تحميلها أو استضافتها في أي جزء من الخدمات التي تم الاشتراك بها (باستثناء "الملحوظات" كما هي معرفة في البند الفرعي 16.5).

الوثائق:

تعني:

- وصف الخدمة ذات الصلة التي تم الاشتراك بها (المحدث من وقت آخر)، والذي يكون عند قبول الطلب هو أحدث نسخة متاحة على الرابط: <https://www.ooredoo.qa/web/ar/business/cloud-services/> (الوصف)؛
- فيما يتعلق بكل خدمة تم الاشتراك بها، التعليمات ذات الصلة حول استخدام ذلك الجزء من الخدمات والمتاحة من أريء على الرابط أعلاه (المحدثة من وقت آخر) (دليل المستخدم).

السحابة المؤسسية:

تعني الوصول عند الطلب المقدم بموجب هذه الاتفاقية إلى مجموعة واسعة من موارد تكنولوجيا المعلومات مثل:

الأجهزة الافتراضية (Virtual Machines) - خدمات التخزين - قواعد البيانات - حلول الشبكات - التطبيقات حيث يستضيف هذه الموارد ويديرها مزود السحابة.®

تُتاح هذه الموارد لعدة عملاء عبر بنية تحتية مشتركة متعددة المستأجرين، كما هو موضح بالتفصيل في الوثائق.

القوة القاهرة:

تعني أي سبب خارج عن السيطرة المعقولة لأي طرف، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: التمرد أو الاضطرابات المدنية، الحرب أو العمليات العسكرية، الأعمال الإرهابية، الطوارئ الوطنية أو المحلية، الحصار، أفعال أو إغلاقات أي جهة حكومية، الامتثال لأي التزام قانوني أو تنظيمي، قطع أطراف ثلاثة لمرافق الاتصالات الدولية خارج قطر، الحرائق، الزلزال، الصواعق، الانفجارات، الفيضانات، الهبوط الأرضي، الأحوال الجوية الاستثنائية الشدة، أو الأوبئة أو الجواح.

المواد:

تعني جميع الخدمات والبيانات والمعلومات والمحظى وحقوق الملكية الفكرية والموقع الإلكترونية والبرمجيات والمواد الأخرى التي تقدمها أريد أو نيابةً عنها فيما يتعلق بالخدمات، باستثناء جميع بيانات العميل.

المواد غير التابعة للمزود:

تعني المواد التي يقدمها أو يتحكم فيها أو يملكها طرف ثالث أو نيابة عنه، والتي يخضع استخدامها لاتفاقية أو ترخيص منفصل بين العميل والطرف الثالث ذي الصلة (بما في ذلك هذه المواد التي قد تكون مرتبطة بالخدمات أو تتفاعل معها أو تستخدمها)، وجميع المواد الأخرى المحددة صراحةً كمواد غير تابعة للمزود في الاتفاقية.

أريد:

تعني شركة أريد قطر (ش.م.ق.ع).

سحابة أريد:

تعني الوصول عند الطلب المقدم بموجب هذه الاتفاقية إلى مجموعة واسعة من موارد تكنولوجيا المعلومات مثل الأجهزة الافتراضية والتخزين وقواعد البيانات والشبكات والتطبيقات، التي يستضيفها ويدبرها مزود السحابة. تُتاح هذه الموارد لعدة عملاء عبر بنية تحتية مشتركة متعددة المستأجرين، كما هو موضح بالتفصيل في الوثائق.

نموذج الطلب/العرض:

يعني النموذج المعتمد لشركة أريد أو أي مراسلات رسمية أخرى تحدد تفاصيل الخدمات والأسعار المعمول بها.

الطرف:

يعني الطرف في الاتفاقية.

مدة توقف الخدمة المسموح بها:

تعني:

- الصيانة المجدولة التي تبذل أريدُ الجهد اللازم للقيام بها من الساعة 2 صباحاً إلى 6 صباحاً (بتوقيت الدوحة)؛
- الصيانة الطارئة؛
- أو وقت التوقف الناجم كلياً أو جزئياً عن ظروف القوة القاهرة.

الغرض المسموح به:

يعني الاستخدام حسراً للعمليات التجارية الداخلية للعميل وفقاً للوثائق المعمول بها واتفاقيتنا. ويستثنى من الغرض المسموح به صراحةً – إلى أقصى حد يسمح به القانون – ما يلي:

- النسخ أو إعادة النشر أو البث أو التعديل أو التكيف أو التخزين أو العرض العلني أو البيع أو الترخيص أو التأجير أو النقل أو الكشف (سواءً مقابل رسوم أم لا) أو أي استغلال تجاري لأي جزء من الخدمة التي تم الاشتراك بها أو الوثائق؛
- السماح لأي طرف ثالث باستخدام الخدمة المشتركة فيها أو الوثائق (بما في ذلك الاستخدام عبر خدمات المشاركة الزمنية أو المراكز الخدمية أو الاستعانة بمصادر خارجية) أو الخدمة المماثلة لأطراف ثالثة أو جعل أي خدمة تم الاشتراك بها أو وثائق (أو أي جزء منها) متاحة لأي طرف ثالث أو السماح أو التفويض لطرف ثالث للقيام بأيٍ مما سبق)؛
- الجمع أو الدمج أو السماح – بأي شكل من الأشكال – بدمج أي خدمة تم الاشتراك بها (أو أي جزء منها أو أي تطبيق) في أي برنامج أو خدمة أخرى، أو ترتيب ذلك، أو إنشاء أعمال مشتقة استناداً إليها (كلياً أو جزئياً)؛ أو
- محاولة إجراء هندسة عكسية أو مراقبة أو دراسة أو اختبار أداء أو تفكك التطبيقات أو الخدمات (أو أي جزء منها)، باستثناء ما هو مسموح به صراحةً بموجب اتفاقيتنا.

الخدمة:

تعني الخدمات التي تم الاشتراك بها وخدمات الدعم الفني.

ساعات الخدمة:

تعني 24 ساعة يومياً، 7 أيام أسبوعياً، باستثناء مدة توقف الخدمة المسموح بها.

مستويات الخدمة:

تشير إلى مقاييس الأداء المختلفة في حال وردت في الملحق 2.

الخدمات المشتركة بها:

تعني كل خدمة اشتراك بها العميل كما هو منصوص عليه في هذه الاتفاقية (وتشير "الخدمة التي تم الاشتراك بها" إلى كل خدمة على حدة).

خدمات الدعم:

تعني – فيما يتعلق بالخدمة ذات الصلة التي تم الاشتراك بها – خدمات الدعم التي تقدمها أريد للعميل كما هو موضح في الملحق 2.

تفعيل الخدمة:

الإشعار الذي ترسله أريد عند توفير الاشتراك.

البرمجيات:

تعني البرمجيات بما في ذلك واجهات برمجة التطبيقات (API) وجميع الوثائق والبيانات الإلكترونية المكتوبة المرخصة من أريد أو طرف ثالث للعميل. لا تشمل البرمجيات التي لم تقدمها أريد للعميل.

الجهاز الافتراضي (VM)

يعني جهاز افتراضي.

المنطقة:

يعني دولة قطر.

4. وصف الخدمة

الخدمات كما هي موضحة تفصيلياً في الملحق 1 لهذه الاتفاقية ("الخدمة")

5. توفير الخدمة واستخدامها

5.1. بموجب توقيع هذه الاتفاقية وفقاً لشروطها، تمنح أريد العميل الحق الشخصي غير حصري وغير قابل للتحويل بما يلي:

5.1.1. استخدام كل خدمة تم الاشتراك بها خلال ساعات الخدمة؛

5.1.2. نسخ الوثائق واستخدامها بالحدود الضرورية حصرياً لتمكين المستخدمين المصرح لهم من استخدام الخدمات التي تم الاشتراك بها، داخل المنطقة طوال مدة الخدمة التي تم الاشتراك بها، ولأجل الغرض المسموح به فقط.

5.2. يُقر العميل بأن تفعيل الوصول إلى الخدمات التي تم الاشتراك بها قد يستغرق يومياً عمل اثنين كحد أقصى من تاريخ قبول الطلب؛ وأن استخدام الخدمات التي تم الاشتراك بها يخضع في جميع الأوقات لامثال العميل لاتفاقية والمتطلبات المنصوص عليها فيها (بما في ذلك الحدود الأدنى لمتطلبات النظام).

5.3. تؤكد أريد بوضوح أن الخدمات لا تشمل:

5.3.1. أي خدمات أو أنظمة أو معدات لاتصال بالإنترنت (ويقع على العميل المسؤولية الكاملة عن توفيرها وتحمّل كافة تكاليف الاتصال بالإنترنت وتبادل البيانات والرسوم اللاسلكية/المتنقلة المرتبطة باستخدام الخدمات)؛

5.3.2. حلول النسخ الاحتياطي المخصصة أو مرافق استعادة الكوارث (و على العميل الاحتفاظ بنسخ احتياطية من جميع بياناته في جميع الأوقات)؛

5.3.3. خدمات قانونية أو محاسبية أو مهنية أو خاضعة للتنظيم، ولا تضمن أريدُ – إلا كما هو منصوص عليه صراحةً في الاتفاقية – امتنال الخدمات لأي التزامات قانونية أو تنظيمية لأي شخص.

6. طلب الخدمة

وفقاً لمتطلبات العميل المقتصرة على نطاق وصف الخدمة المحدد في الملحق 1، تقوم أريدُ بإصدار نموذج طلب. يتفق الطرفان على أن الخدمات بموجب نموذج الطلب هذا تخضع لشروط وأحكام هذه الاتفاقية.

7. تفعيل الخدمة والفواترة

يتم تفعيل الخدمة عند إصدار أريدُ بيانات دخول العميل إلى لوحة التحكم الإلكترونية (اسم المستخدم وكلمة المرور).

تبدأ أريدُ إجراءات الفواترة الخاصة بالعميل مقابل الخدمات اعتباراً من تاريخ التفعيل.
يتم إخطار العميل كتابياً بأنه تم تفعيل الخدمة.

8. ترقية وتخفيض الخدمة

يجوز للعميل ترقية الخدمات إلى الباقة التالية (القيمة العليا) مرة واحدة شهرياً. ستتعكس الزيادة في رسوم الخدمة التي تمت ترقيتها في الفاتورة الشهرية التالية للعميل.

لا يجوز للعميل تخفيض الخدمات خلال مدة الاتفاقية. في حال واصل العميل طلب التخفيض إلى باقة أقل، فسيتم التعامل مع هذا الطلب من قبل أريدُ باعتباره إلغاء وتطبق أحكام المادة 19. يجب على العميل طلب اشتراك جديد للخدمات التي تم تخفيضها.

تم معالجة أي ترقية أو تخفيض من خلال إجراءات إدارة التغيير وتعديل الاتفاقية التي سيتم توقيعها بين الطرفين.

9. شروط الاستخدام

يقر العميل بأن الخدمة و/أو البرنامج و/أو الترخيص المقدم بموجب هذه الاتفاقية ("البرنامج") يجب أن يخضع لشروط اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي لجهة الترخيص (جنبًا إلى جنب مع أي اتفاقية ترخيص أخرى من هذا القبيل، "اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي"). يوافق العميل على أن شروط أي اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي ستكون ملزمة للعميل وستحدد حقوق العميل والإجراءات التصحيحية الوحيدة فيما يتعلق بالبرمجيات ذات الصلة.

10. المستخدمون المصرح لهم

10.1 يتعين على العميل التأكيد من أن المستخدمين المصرح لهم فقط هم من يستخدمون الخدمات المشتركة وأن هذا الاستخدام يكون في جميع الأوقات وفقاً لاتفاقية. يجب على العميل التأكيد من أن المستخدمين المصرح لهم، في جميع الأوقات أثناء وصولهم إلى الخدمات المشتركة، هم موظفو العميل أو المتعاقدون معه.

10.2 يتعين على العميل الاحتفاظ بقائمة بجميع المستخدمين المصرح لهم وإخبار أريده في غضون يومي عمل اثنين (2) إذا تم إجراء أي تحديثات على أي قائمة بالمستخدمين المصرح لهم أو كانت مطلوبة، بما في ذلك عندما يتوقف المستخدمون المصرح لهم عن العمل أو التعامل مع جهة ذات صلة بحيث لم يعد يحق لهم أن يكونوا مستخدمين مصرح لهم. عندما يكون إنهاء هذه العلاقة معروفاً مسبقاً، يجب على أريده تقديم هذه المعلومات في أقرب وقت ممكن بشكل معقول قبل إنهاء تلك العلاقة، بالإضافة إلى التاريخ الذي يتوقف فيه هذا الشخص عن كونه مستخدماً مصرحاً له.

10.3 يتعين على العميل التأكيد من أن عدد المستخدمين المصرح لهم باستخدام كل خدمة تم الاشتراك بها لا يتجاوز عدد حسابات المستخدمين المصرح لهم التي تم شراؤها للخدمة التي تم الاشتراك بها في أي وقت. يحق للعميل إزالة فرد واحد كمستخدم مفوض واستبداله بفرد آخر وفقاً لشروط الاتفاقية، ولكن لا يجوز مشاركة حسابات المستخدمين المصرح لهم أو استخدامها من قبل أكثر من فرد واحد في نفس الوقت.

10.4 مع عدم الإخلال بأي حق أو تعويض آخر لشركة أريده، في حالة مخالفة العميل للبند الفرعي 10.3، فإنه:

10.4.1 يتوقف تطبيق الضمانات الواردة في البند الفرعي 14.1 على الخدمة ذات الصلة التي تم الاشتراك بها طوال الفترة التي ينتهي خلالها العميل البند الفرعي 10.3؛ و

10.4.2 يكون العميل مسؤولاً عن الدفع مقابل عدد المستخدمين المصرح لهم الذين يزيدون عن عدد حسابات المستخدمين المصرح لهم والتي تم شراؤها لاتلک الخدمة للفترة ذات الصلة التي حدث خلالها الانتهاك وفقاً للشروط التسuir القياسية الخاصة بـ أريـد.

10.5 يضمن العميل ويقر بأنه وجميع المستخدمين المصرح لهم وجميع من يعمل نيابةً عنه (بما في ذلك مسؤولي الأنظمة) يجب عليهم الحفاظ على السرية وعدم مشاركة كلمة المرور الخاصة بهم أو تفاصيل الوصول إلى أي خدمة تم الاشتراك بها مع أي طرف ثالث (أو مع أفراد آخرين باستثناء أولئك الذين لديهم حقوق الإدارة في شركة العميل حسب الضرورة لاستخدام الخدمة).

10.6 يلتزم العميل (ويضمن أن جميع المستخدمين المصرح لهم يلتزمون) في جميع الأوقات بسياسة الاستخدام المقبول وجميع الأحكام الأخرى لاتفاقية.

10.7 في حال تم تزويد أي كلمة مرور لشخص ليس مستخدماً مصراً له، فيجب على العميل، دون تأخير، تعطيل أي من كلمات المرور هذه وإخطار أريد على الفور.

10.8 يتعين على العميل الامتثال (وضمان امتثال جميع المستخدمين المصرح لهم) لجميع القوانين والقواعد ولوائح المعمول بها التي تحكم التصدير والتي تطبق على الخدمات وبيانات العميل والوثائق (أو أي جزء منها)، ولا يجوز له تصدير أو إعادة تصدير الخدمات بشكل مباشر أو غير مباشر، بشكل منفصل أو كجزء من نظام، بيانات العميل أو الوثائق (أو أي جزء منها) أو الوصول إلى الخدمات أو بيانات العميل أو الوثائق (أو أي جزء منها) أو استخدامها في أي بلد أو منطقة تتطلب الحصول على ترخيص تصدير أو موافقة أخرى بموجب القانون المعمول به، دون الحصول أولاً على مثل هذا الترخيص أو الموافقة الأخرى. يكون العميل مسؤولاً لا بمفرده عن ضمان أن يكون وصوله واستيراده واستخدامه للخدمات وبيانات العميل ووثائقه في أو إلى أي جزء من المنطقة التي تم الاشتراك بها أو في أي مكان آخر متوافقاً مع جميع قوانين التصدير والقوانين الأخرى.

10.9 تظل البنود الفرعية من 10.1 إلى 10.9 (شاملة الرقمين) سارية بعد إنهاء هذه الاتفاقية أو انتهاء صلاحيتها.

الدعم .11

11.1 تكون خدمات الدعم متاحة لكل خدمة يشترك بها العميل طوال مدة فترة الخدمة التي تم الاشتراك بها، بالقدر وبالطريقة المحددة في الشروط الخاصة بخدمة الاشتراك ذات الصلة.

11.2 تبدل أريدُ الجهود المعقولة لإخطار العميل مسبقاً بالصيانة المجدولة، مع إقرار العميل بأنه قد لا يتلقى أي إشعار مسبق بشأن التوقف عن العمل الناجم عن ظروف القوة القاهرة أو أي صيانة طارئة أخرى.

12. التغييرات في الخدمات والشروط

12.1 يجوز لـ أريدُ وفقاً لتقديرها المطلق إعداد إصدارات محدثة من الوثائق المشار إليها في أي جزء من الاتفاقية من وقت لآخر وإخطار العميل بهذا التحديث عبر البريد الإلكتروني (مع نسخة من التحديث أو رابط لنسخة من التحديث) أو بأي وسيلة ممكنة أخرى تختارها أريدُ (إشعار التحديث).

12.2 تحل الوثيقة (الوثائق) الخاضعة لإشعار التحديث هذا محل الإصدار السابق من نفس الوثيقة (الوثائق) لأغراض الاتفاقية اعتباراً من 30 يوم عمل بعد إشعار التحديث لهذه الوثيقة (الوثائق) المعدلة (التحديث) (أو في أي تاريخ لاحق قد تحدده أريدُ).

12.3 يقر العميل بأنه يحق لـ أريدُ تعديل مزايا الخدمات ووظائفها. ويجوز لـ أريدُ، دون تقيد لعمومية هذا البند الفرعى 12.3، وضع حدود جديدة على الخدمات (أو أي جزء منها)، بما في ذلك الحد من حجم البيانات التي يمكن استخدامها أو تخزينها أو نقلها فيما يتعلق بالخدمة، أو إزالة أو تقيد واجهات برمجة التطبيقات أو إجراء تعديلات على فترات الاحفاظ بالبيانات، شريطة إدخال مثل هذه التغييرات من خلال التحديث على الوثائق التعاقدية المتأثرة ذات الصلة.

13. الأسعار وشروط الدفع

13.1 سعر الاتفاقية موضح في الملحق 2

13.2 تصدر أريدُ فاتورة بسعر الاتفاقية وفقاً لمراحل الدفع المحددة بموجب هذا البند.

13.2.1 يكون الحد الأدنى لفترة الالتزام بالخدمات بموجب هذه الاتفاقية وفقاً للملحق 2، اعتباراً من تاريخ النفاذ. لتجنب الشك، يتم تعريف "الحد الأدنى لفترة الالتزام" على أنها فترة الخدمة المستمرة المنصوص عليها في الملحق 2 بعد تاريخ تفعيل الخدمة.

13.2.2 يتم تحديد أسعار الاتفاقية طوال مدة الاتفاقية، ويخضع أي تجديد لمدة الاتفاقية لمراجعات الأسعار / سعر الاتفاقية.

13.2.3 يتم إصدار فاتورة للعميل مقابل:

جميع الرسوم لمرة واحدة لتركيب البنية التحتية وتفعيل الخدمة، إن وجدت.

يتم فوترة الرسوم المتكررة شهرياً بما في ذلك شهر تفعيل الخدمة المتأخر (بشكل تناسبي عند الاقتضاء) في نهاية الشهر

تصبح الرسوم مستحقة اعتباراً من:

(أ) إشعار تفعيل الخدمة أو

(ب) عند بدء العميل في استخدام الخدمة أو

(ج) شهرين (2) من تاريخ سريان الاتفاقية

يُستحق السداد خلال ثلاثة (30) يوماً من تاريخ الفاتورة ما لم يُنص على خلاف ذلك في الفاتورة، وذلك دون أي خصم أو مقاصة أو تأجيل أو مطالبة مقابلة.

يجب أن تتم الدفعات بالريال القطري عن طريق التحويل إلى الحساب البنكي أو أي طرق دفع أخرى مذكورة في الفاتورة.

13.2.4 عند إنتهاء الخدمات قبل انتهاء الحد الأدنى لفترة الالتزام، سيكون العميل مسؤولاً عن دفع رسوم إلغاء تعادل الرسوم الشهرية لفترة المتبقية من فترة الالتزام.

13.2.5 في حال فرضت دولة قطر ضريبة القيمة المضافة (VAT) أو أي ضريبة جديدة بعد تاريخ سريان الاتفاقية، وكان من المتطلب قانوناً إضافتها إلى سعر الاتفاقية، فسيتم تعديل سعر الاتفاقية تبعاً لأي زيادة أو تغيير في تلك الضريبة أو الضرائب أو الرسوم التي قد تصبح مستحقة فيما يتعلق بالخدمات المشمولة بهذه الاتفاقية.

13.2.6 سيتم تجديد جميع الخدمات تلقائياً وبنفس الشروط الموقّع عليها سابقاً عند انتهاء مدة الاتفاقية، ما لم يطلب العملاء إيقاف الخدمات من خلال إشعار خطّي مسبق لا يقل عن ثلثين (30) يوماً من تاريخ انتهاء الخدمة.

13.2.7 يحق لـ أريـد أن تطلب تقرير الائتمان الخاص بالعميل من جهة أو جهات إعداد التقارير الائتمانية ذات الصلة من وقت لآخر، ويوافق العميل بموجب هذا على مثل هذه الطلبات. كما يجوز لـ أريـد أيضاً مشاركة المعلومات المتعلقة بسجل المدفوعات الخاصة بالعميل مع جهات إعداد التقارير الائتمانية.

14. الضمانات

14.1 مع مراعاة ما تبقى من هذا البند 14، تضمن أريـد ما يلي:

14.1.1 يجب أن تعمل كل خدمة تم الاشتراك بها بما يتوافق مادياً مع وصفها، عند استخدامها وفقاً للاتفاقية وفي ظل الاستخدام والظروف العادلة، خلال فترة الخدمة ذات الصلة التي تم الاشتراك بها؛ و

14.1.2 يتعين عليها تقديم كل خدمة من الخدمات بعناية ومع مهارة معقولة.

14.2 يقر العميل بأن البند الفرعي 14.1 لا ينطبق على الخدمات المجانية أو التجريبية أو على خدمات الدعم المقدّمة فيما يتصل بها. ودون الإخلال بالتزامات أريـد بموجب هذه الاتفاقية فيما يتعلق بالبيانات المحمية، تقدّم الخدمات المجانية أو التجريبية وخدمات الدعم المتعلقة بها على حالتها 'كما هي' ودون أي ضمان، إلى الحد الأقصى المسموح به بموجب القانون.

14.3 قد تتعرض الخدمات للتأخير أو الانقطاعات أو الأخطاء أو غيرها من المشاكل الناتجة عن استخدام الإنترنت أو شبكات الاتصالات الإلكترونية العامة التي تستخدمها الأطراف أو أطراف ثالثة. يقر العميل بأن مثل هذه المخاطر موجودة بالأصل في الخدمات السحابية وأن أريـد لن تتحمل أي مسؤولية عن أي تأخيرات أو انقطاعات أو أخطاء أو مشاكل أخرى.

14.4 في حال حدوث خرق لأي ضمان في البند الفرعي 14.1، يتعين على أريـد حسب اختيارها: بذل جهود معقولة لإصلاح أو استبدال الخدمات المتأثرة في غضون فترة زمنية معقولة أو (سواء حاولت أو لاً) إصلاح أو استبدال الخدمة المتأثرة أم لا) إعادة الرسوم الخاصة بالخدمات المتأثرة والتي كانت مستحقة الدفع بخلاف ذلك للفترة التي انتهكت فيها أريـد أي ضمان من هذا القبيل إلى الحد الأقصى المسموح به بموجب القانون، يحدد هذا البند الفرعي 14.4 العلاج الوحيد والحراري للعميل (مهما كان

ناشئًا، سواء في العقد أو الإهمال أو غير ذلك) لأي خرق لأي من الضمانات الواردة في البند الفرعي 14.1.

14.5 تخضع الضمانات الواردة في البند الفرعي 14.1 للقيود المنصوص عليها في الاتفاقية ولا تتنطبق إلى الحد الذي ينشأ فيه أي خطأ في الخدمات نتيجة لما يلي:

14.5.1 التشغيل أو الاستخدام غير الصحيح للخدمات من قبل العميل أو أي مستخدم مفوض (بما في ذلك أي فشل في اتباع الوثائق أو الفشل في تلبية الحد الأدنى من المواصفات)؛

14.5.2 استخدام أي من الخدمات بخلاف الأغراض المخصصة لها؛

14.5.3 استخدام أي من الخدمات مع برامج أو خدمات أخرى أو على أجهزة تكون غير متوافقة معها (ما لم تكن أريده قد أوصت باستخدام تلك البرامج أو الخدمات أو الأجهزة الأخرى أو اشترطت ذلك).

14.5.4 أي فعل يقوم به أي طرف ثالث (بما في ذلك القرصنة أو إدخال أي فيروس أو كود ضار)؛

14.5.5 أي تعديل للخدمات (بخلاف ما تقوم به أريده أو بتوجيه منها)؛ أو

14.5.6 أي خرق لاتفاقية من قبل العميل (أو من قبل أي مستخدم معتمد).

14.6 يحق لـ أريده توفير المواد غير المقدمة من المورّد لاستخدام العميل فيما يتعلق بالخدمات. يوافق العميل على ما يلي:

14.6.1 لا تتحمل أريده أي مسؤولية عن استخدام أو عواقب استخدام أي مواد غير مقدمة من المورّد؛

14.6.2 يخضع استخدام العميل لأي مواد غير مقدمة من المورّد للشروط المعمول بها بين العميل ومالك أو مرخص المواد غير المقدمة من المورّد ذات الصلة؛

14.6.3 يكون العميل مسؤولاً وحده عن أي مواد غير مقدمة من المورّد تُستخدم بالارتباط مع الخدمات، وعن الامتنال لجميع الشروط المطبقة الخاصة بالأطراف الثالثة التي قد تحكم استخدام تلك المواد غير المقدمة من المورّد؛ و

14.6.4 إن استمرارية توفر المواد غير المقدمة من المورّد، ومدى توافقها مع الخدمات، وأدائها، تقع جميعها خارج نطاق سيطرة أريد، ولا تتحمل أريد أي مسؤولية عن أي انقطاع أو تراجع في الخدمات بقدر ما ينشأ عن توفر أو أداء أي من تلك المواد غير المقدمة من المورّد.

14.7 يقر العميل بأنَّ أريد لا تتحمل أي مسؤولية أو التزام (بأي شكل كان، سواءً بموجب العقد أو المسؤولية التقصيرية أو الإهمال أو غير ذلك) كما هو منصوص فيما يلي:

14.7.1 أن تلبي الخدمات التي تم الاشتراك بها احتياجات العميل الفردية، سواءً تم إبلاغ أريد بهذه الاحتياجات أم لا؛

14.7.2 أن تكون عملية تشغيل الخدمات التي تم الاشتراك بها خالية من الأخطاء أو العيوب البسيطة؛ أو

14.7.3 أن تكون الخدمات التي تم الاشتراك بها متوافقة مع أي برنامج أو خدمة أخرى أو مع أي جهاز أو معدات، إلا بالقدر الذي يُشار إليه صراحةً باعتباره متوافقاً في وصف الخدمة.

14.8 باستثناء ما هو منصوص عليه في هذا البند 14، وخاصعاً للاحتجاجية، يتم استبعاد جميع الضمانات أو الشروط أو الأحكام أو التعهادات أو الالتزامات سواءً كانت صريحة أو ضمنية بموجب القانون أو القانون العام أو غير ذلك، بما في ذلك أي شروط ضمنية تتعلق بالجودة أو الملاعنة لأي غرض معين أو القدرة على تحقيق نتيجة معينة، إلى الحد الذي يسمح به القانون.

15. الملكية الفكرية

15.1 جميع حقوق الملكية الفكرية في الخدمات والمتعلقة بها (بما في ذلك جميع التطبيقات والوثائق وجميع المواد المقدمة من المورّد) مملوكة لشركة أريد أو مالك الطرف الثالث ذي الصلة وستظل كذلك. إلى الحد الذي يكتسب فيه العميل أو أي من الشركات التابعة له أو أي شخص يتصرف نيابة عنه أو نيابة عنهم أي حقوق ملكية فكرية في التطبيقات أو الوثائق أو المواد المقدمة من المورّد أو أي جزء آخر من الخدمات، يتعين على العميل التنازل عن حقوق الملكية الفكرية هذه أو الحصول على التنازل عنها مع ضمان الملكية الكاملة (بما في ذلك عن طريق التنازل الحالي عن حقوق الملكية الفكرية

المستقبلية) إلى أريـد أو أي طرف ثالـث قد تختاره أريـد. ويتعـبـن على العـمـيل تـنـفـيـذـ جـمـيـعـ الوـثـائـقـ الـلاـزـمـةـ وـالـقـيـامـ بـكـافـةـ الـإـجـرـاءـاتـ الـتـيـ قدـ تـرـاـهاـ أـرـيـدـ ضـرـورـيـةـ لـتـنـفـيـذـ هـذـاـ الـبـنـدـ الفـرـعـيـ 15.1.

15.2 لا يقع على عاتق أريـد أي التـزـامـ بـتـسـلـيمـ أيـ نـسـخـ منـ أيـ بـرـنـامـجـ إـلـىـ العـمـيلـ فـيـمـاـ يـتـعـلـقـ بـالـاـفـاقـيـةـ أوـ الـخـدـمـاتـ.

15.3 يجوز للـعـمـيلـ وـالـمـسـتـخـدـمـينـ الـمـصـرـحـ لـهـمـ تـخـزـينـ بـيـانـاتـ الـعـمـيلـ أوـ نـقـلـهـ بـاـسـتـخـدـامـ خـدـمـةـ أوـ أـكـثـرـ منـ الـخـدـمـاتـ الـتـيـ تمـ الـاشـتـراكـ بـهـاـ،ـ وـقـدـ تـتـفـاعـلـ الـخـدـمـاتـ الـتـيـ تمـ الـاشـتـراكـ بـهـاـ أـنـظـمـةـ الـعـمـيلـ.ـ وـيـمـنـحـ الـعـمـيلـ بـمـوـجـبـ هـذـهـ الـاـفـاقـيـةـ تـرـخـيـصـاـ مـجـانـيـاـ وـخـالـيـاـ مـنـ الـرـسـومـ،ـ غـيرـ قـابـلـ لـتـحـوـيلـ،ـ وـغـيرـ حـصـرـيـ لـأـرـيـدـ (ـوـلـكـلـ مـنـ الـمـتـعـاـقـدـيـنـ مـعـهـاـ مـنـ الـبـاطـنـ الـمـبـاـشـرـيـنـ وـغـيرـ الـمـبـاـشـرـيـنـ)ـ لـاستـخـدـامـ بـيـانـاتـ الـعـمـيلـ وـأـنـظـمـةـ الـعـمـيلـ وـنـسـخـهـ وـالـاستـفـادـةـ مـنـهـاـ بـأـيـ شـكـلـ آـخـرـ،ـ وـذـلـكـ بـالـقـدـرـ الـلـازـمـ لـأـدـاءـ أوـ تـوـفـيرـ الـخـدـمـاتـ أوـ لـمـمارـسـةـ أوـ تـنـفـيـذـ حـقـوقـ أـرـيـدـ وـالـإـجـرـاءـاتـ الـتـصـحـيـحـيـةـ وـالـالـلـزـامـاتـ الـمـتـرـتـبةـ عـلـيـهـاـ بـمـوـجـبـ هـذـهـ الـاـفـاقـيـةـ.

15.4 إلى الحـدـ الـذـيـ يـتـمـ فـيـهـ تـوـفـيرـ موـادـ غـيرـ الـمـقـدـمـةـ مـنـ الـمـوـرـدـ الـعـمـيلـ أوـ استـخـدـامـهـاـ مـنـ قـبـلـهـ أوـ نـيـابـةـ عـنـهـ أوـ أـيـ شـرـكـةـ تـابـعـةـ مـصـرـحـ لـهـ أوـ أـيـ مـسـتـخـدـمـ مـصـرـحـ لـهـ فـيـمـاـ يـتـعـلـقـ بـاستـخـدـامـ أوـ تـوـفـيرـ أـيـ خـدـمـةـ تـمـ الـاشـتـراكـ بـهـاـ،ـ يـخـضـعـ هـذـاـ الـاـسـتـخـدـامـ لـلـمـوـادـ غـيرـ الـمـقـدـمـةـ مـنـ الـمـوـرـدـ (ـبـمـاـ فـيـ ذـلـكـ جـمـيـعـ شـروـطـ الـتـرـخـيـصـ)ـ حـصـرـيـاـ لـشـروـطـ الـطـرـفـ الـثـالـثـ الـمـعـمـولـ بـهـاـ وـالـتـيـ تـمـ الـإـخـطـارـ بـهـاـ أوـ إـتـاحـتـهاـ بـوـاسـطـةـ أـرـيـدـ أوـ الـطـرـفـ الـثـالـثـ وـلـيـسـ بـمـوـجـبـ الـاـفـاقـيـةـ.ـ لـاـ تـمـنـحـ أـرـيـدـ أـيـ حـقـوقـ مـلـكـيـةـ فـكـرـيـةـ أوـ حـقـوقـ أـخـرـىـ فـيـمـاـ يـتـعـلـقـ بـأـيـ موـادـ غـيرـ مـقـدـمـةـ مـنـ الـمـوـرـدـ.

15.5 يـجـوزـ لـأـرـيـدـ استـخـدـامـ أـيـ مـلـاحـظـاتـ وـاقـتـرـاحـاتـ لـلـتـحـسـينـ فـيـمـاـ يـتـعـلـقـ بـالـخـدـمـاتـ الـتـيـ يـقـدـمـهـاـ الـعـمـيلـ أوـ أـيـ مـسـتـخـدـمـ مـصـرـحـ لـهـ دـوـنـ مـقـاـبـلـ أوـ قـيـودـ (ـالـمـلـاحـظـاتـ)ـ.ـ يـقـوـمـ الـعـمـيلـ بـمـوـجـبـ هـذـاـ بـتـخـصـيـصـ (ـأـوـ طـلـبـ تـخـصـيـصـ)ـ جـمـيـعـ حـقـوقـ الـمـلـكـيـةـ الـفـكـرـيـةـ فـيـ الـمـلـاحـظـاتـ مـعـ ضـمـانـ الـمـلـكـيـةـ الـكـامـلـةـ (ـبـمـاـ فـيـ ذـلـكـ عـنـ طـرـيـقـ التـنـازـلـ الـحـالـيـ عـنـ حـقـوقـ الـمـلـكـيـةـ الـفـكـرـيـةـ الـمـسـتـقـبـلـةـ)ـ لـأـرـيـدـ فـيـ وـقـتـ تـقـدـيمـ هـذـهـ الـمـلـاحـظـاتـ لـأـوـلـ مـرـةـ إـلـىـ أـرـيـدـ.

15.6 يـتـنـازـلـ الـعـمـيلـ بـمـوـجـبـ هـذـهـ الـاـفـاقـيـةـ (ـوـيـضـمـنـ تـنـازـلـ جـمـيـعـ الـأـطـرـافـ الـثـالـثـةـ ذـاتـ الـصـلـةـ)ـ عـنـ جـمـيـعـ الـحـقـوقـ فـيـ تـحـدـيدـ هـوـيـتـهـ كـمـؤـلـفـ لـأـيـ عـلـمـ،ـ وـعـنـ الـحـقـ فـيـ الـاـعـتـرـاضـ عـلـىـ أـيـ مـعـالـجـةـ مـسـيـئـةـ لـذـلـكـ الـعـلـمـ (ـإـنـ وـجـدـتـ)،ـ وـعـنـ جـمـيـعـ الـحـقـوقـ الـأـدـبـيـةـ الـأـخـرـىـ الـمـتـعـلـقـةـ بـحـقـوقـ الـمـلـكـيـةـ الـفـكـرـيـةـ الـمـتـنـازـلـ عـنـهـاـ لـصـالـحـ أـرـيـدـ بـمـوـجـبـ هـذـهـ الـاـفـاقـيـةـ.

15.7 باـسـتـثـنـاءـ الـحـقـوقـ الـمـمـنـوـحةـ صـرـاـحـاـ فـيـ الـاـفـاقـيـةـ،ـ لـاـ يـجـوزـ لـلـعـمـيلـ وـأـيـ مـسـتـخـدـمـ مـصـرـحـ لـهـ وـأـيـ شـرـكـةـ تـابـعـةـ لـلـعـمـيلـ وـالـمـتـعـاـقـدـيـنـ مـعـهـاـ مـنـ الـبـاطـنـ الـمـبـاـشـرـيـنـ وـغـيرـ الـمـبـاـشـرـيـنـ الـحـصـولـ بـأـيـ شـكـلـ مـنـ الـأـشـكـالـ عـلـىـ أـيـ حـقـ مـلـكـيـةـ أوـ حـقـوقـ الـمـلـكـيـةـ الـفـكـرـيـةـ مـهـمـاـ كـانـتـ طـبـيـعـتـهاـ فـيـ الـخـدـمـاتـ

(أو أي جزء بما في ذلك التطبيقات أو الوثائق) ولا يتم نقل أو ترخيص أي حقوق ملكية فكرية لأي من الطرفين نتيجة لاتفاقية.

15.8 يظل هذا البند 15 سارياً بعد إنهاء الاتفاقية أو انتهائها.

16. أنظمة وبيانات العميل

16.1 تظل بيانات العميل في جميع الأوقات ملكاً للعميل أو الجهات المرخصة له.

16.2 باستثناء الحد الذي تتحمل فيه أريد التزامات مباشرة بموجب قوانين حماية البيانات، يقر العميل بأن أريد ليس لديها سيطرة على أي بيانات عميل مستضافة كجزء من تقديم الخدمات ولا يجوز لها مراقبة محتوى بيانات العميل أو الوصول إليه بشكل فعال. يتعين على العميل ضمان (وهو المسؤول حصرياً عن) دقة وجودة وسلامة وقانونية بيانات العميل وأن استخدامها (بما في ذلك الاستخدام فيما يتعلق بالخدمة) يتوافق مع جميع القوانين المعمول بها وحقوق الملكية الفكرية.

16.3 في حال علمت أريد بأي ادعاء بأن أي بيانات عميل قد لا تتوافق مع سياسة الاستخدام المقبول أو أي جزء آخر من الاتفاقية، يحق لها حذف أو إزالة أو تعليق الوصول إلى أي بيانات عميل بشكل دائم والتي يشتبه في أنها تنتهك أياماً مما سبق من الخدمات و/أو الكشف عن بيانات العميل لسلطات إنفاذ القانون (في كل حالة دون الحاجة إلى استشارة العميل). عندما يكون ذلك عملياً وقانونياً بشكل معقول، يجب على أريد إخطار العميل قبل اتخاذ مثل هذا الإجراء.

16.4 باستثناء ما تم الاتفاق عليه صراحةً خلاف ذلك في الاتفاقية، لن تكون أريد ملزمة بتزويد العميل بأي مساعدة في استخراج أو نقل أو استرجاع أي بيانات سواء أثناء فترة الخدمة أو بعدها. يقر العميل ويوافق على أنه مسؤول عن الاحتفاظ بنسخ احتياطية ونسخ آمنة من أي بيانات خاصة بالعميل، بما في ذلك ما هو ضروري لضمان استمرار أعمال العميل. يتعين على العميل، دون قيد أو شرط، التأكد من القيام بعمل نسخة احتياطية (أو الحصول على نسخة احتياطية) لجميع بيانات الخاصة بانتظام (وفقاً لاحتياجاته واحتياجات مستخدميه المصرح لهم) واستخراجها من كل خدمة تم الاشتراك بها قبل إلغاء أو انتهاء الاتفاقية، أو إيقاف أو تعليق أي من الخدمات.

16.5 تقوم أريد بشكل روتيني بإجراء نسخ احتياطية منتظمة للخدمات المشتركة بها (والتي قد تتضمن بيانات العميل) لأغراض استمرارية الأعمال الخاصة بها. يقر العميل بأن مثل هذه الخطوات لا تجعل أريد مسؤولة بأي حال من الأحوال عن ضمان عدم إمكانية الوصول إلى بيانات العميل أو تعرضها للتلف أو الضرر. إلى الحد الأقصى الذي يسمح به القانون المعمول به، لن تكون

أريـد مـسؤـلـة (بـمـوجـبـ أـيـ أـسـاسـ قـانـونـيـ،ـ بـمـاـ فـيـ ذـلـكـ الإـهـمـالـ)ـ عـنـ أـيـ فـقـدـانـ لـتـوـافـرـ أـيـ مـنـ بـيـانـاتـ العـمـيلـ أـوـ تـلـفـهـاـ أـوـ تـضـرـرـهـاـ.

16.6 ما لم يُنص على خلاف ذلك في هذه الاتفاقية، أو يتم الاتفاق عليه لاحقاً بين الطرفين كتابياً، يُوجـهـ العـمـيلـ بـمـوجـبـ هـذـهـ اـلـاـنـفـاقـيـةـ بـأـنـ تـقـوـمـ أـرـيـدـ،ـ خـلـالـ 60ـ يـوـمـاـ مـنـ التـارـيـخـ الـأـسـبـقـ بـيـنـ اـنـتـهـاءـ تـقـيـيـمـ الـخـدـمـاتـ (أـوـ أـيـ جـزـءـ مـنـهـاـ)ـ الـمـتـعـلـقـ بـمـعـالـجـةـ بـيـانـاتـ العـمـيلـ،ـ بـالـتـلـصـصـ الـأـمـنـ مـنـ بـيـانـاتـ العـمـيلـ الـمـعـالـجـةـ وـالـمـتـعـلـقـ بـالـخـدـمـاتـ (أـوـ أـيـ جـزـءـ مـنـهـاـ)ـ الـتـيـ اـنـتـهـتـ (وـجـمـيـعـ النـسـخـ الـمـوـجـودـةـ مـنـهـاـ)،ـ بـاستـشـاءـ الـحـدـ الـذـيـ تـتـطـلـبـ فـيـهـ أـيـ قـوـانـينـ مـعـمـولـ بـهـاـ فـيـ دـوـلـةـ قـطـرـ (أـوـ أـيـ جـزـءـ مـنـهـاـ)ـ اـحـفـاظـ أـرـيـدـ بـمـثـلـ هـذـهـ الـبـيـانـاتـ.ـ وـلـاـ تـتـحـمـلـ أـرـيـدـ أـيـ مـسـؤـلـيـةـ (بـأـيـ شـكـلـ كـانـ،ـ بـمـاـ فـيـ ذـلـكـ الإـهـمـالـ)ـ عـنـ أـيـ حـذـفـ أـوـ إـتـلـافـ لـمـثـلـ هـذـهـ الـبـيـانـاتـ إـذـاـ تـمـ وـفـقـاـ لـأـحـكـامـ هـذـهـ اـلـاـنـفـاقـيـةـ.

17. مراقبة الامتثال

17.1 خلال فترة الخدمة ولمدة سبع سنوات بعد ذلك، يجب على العميل الاحتفاظ بسجلات كاملة ودقيقة تتعلق باستخدام المستخدمين المصرح لهم والعميل للخدمات بموجب هذه الاتفاقية.

17.2 يتعين على العميل أن يسمح لـ أـرـيـدـ (أـيـ مـمـثـلـيـهاـ)ـ وـيـمـكـنـهاـ مـنـ الـوـصـولـ إـلـىـ مـقـرـهـ مـنـ أـجـلـ:

17.2.1 تفقد كيفية استخدام الخدمات؛ و

17.2.2 تدقيق (وتـسـجـيلـ نـسـخـ مـنـ)ـ السـجـلـاتـ ذـاتـ الـصـلـةـ خـاصـةـ بـالـعـمـيلـ بـالـقـدـرـ الـلـازـمـ للتحقق من امتثال العميل لالتزاماته بموجب الاتفاقية.

17.3 بناءً على طلب أـرـيـدـ مـنـ وـقـتـ لـآـخـرـ،ـ يـجـبـ عـلـىـ العـمـيلـ تـزـوـيدـ أـرـيـدـ عـلـىـ الـفـورـ (وـعـلـىـ أـيـ حـالـ خـلـالـ يـوـمـيـ عـمـلـ مـنـ هـذـاـ الـطـلـبـ)ـ بـنـسـخـ مـنـ السـجـلـاتـ المـشـارـ إـلـيـهـاـ فـيـ الـبـنـدـ الـفـرـعـيـ .17.1

17.4 يـحـقـ لـ أـرـيـدـ مـرـاقـبـةـ وـجـمـعـ وـتـخـزـينـ وـاسـتـخـدـامـ الـمـعـلـومـاتـ الـمـتـعـلـقـةـ بـاسـتـخـدـامـ الـخـدـمـاتـ وـأـدـائـهـاـ (بـمـاـ فـيـ ذـلـكـ بـيـانـاتـ العـمـيلـ)ـ لـلـكـشـفـ عـنـ التـهـديـدـاتـ أـوـ الـأـخـطـاءـ فـيـ الـخـدـمـاتـ وـأـوـ عـمـلـيـاتـ الـمـوـرـدـ وـلـأـغـرـاـضـ الـتـطـوـيـرـ وـالـتـحـسـينـ الـإـضـافـيـ لـخـدـمـاتـ أـرـيـدـ.

17.5 يظل هذا البند 17 سارياً بعد إنتهاء الاتفاقية أو انتهائها لمدة اثنى عشر (12) شهراً.

18. المسؤولية والتعويض

18.1 مع عدم الإخلال بأي حكم آخر في هذه الاتفاقية، لا يجوز أن تتجاوز المسؤولية الإجمالية المترتبة على أريء عن أي مطالبة أو خسارة أو ضرر، سواء بموجب العقد أو المسؤولية التقصيرية (بما في ذلك الإهمال الجسيم) أو غير ذلك، المبلغ الذي دفعه العميل إلى أريء بموجب هذه الاتفاقية خلال الأشهر الستة السابقة للوادعة التي أدت إلى تلك المسؤولية.

18.2 مع عدم الإخلال بأي حكم آخر في هذه الاتفاقية، لا تتحمّل أريء أي مسؤولية تجاه العميل عن أي فقدان للأرباح أو الإيرادات، أو فقدان الفرص، أو فقدان السمعة أو الاعتبار التجاري، أو فقدان البيانات أو المعلومات، أو فقدان الفوائد، أو الخسائر الناتجة عن التوقف عن العمل، أو تكاليف انقطاع التشغيل، أو التوفير المتوقع، أو الأضرار الخاصة سواء كانت متوقعة أم غير متوقعة، وأي خسائر لاحقة غير مباشرة أياً كانت طبيعتها.

18.3 يوافق العميل على تعويض أريء عن أي خسارة أو ضرر ت تعرض له أريء فيما يتعلق بما يلي:

18.3.1 استخدام (أو محاولة استخدام) الخدمات؛ و

18.3.2 المعدات (إن وجدت) المستخدمة فيما يتعلق بالخدمات.

18.4 يوافق العميل على تعويض أريء عن أي تكاليف (بما في ذلك التكاليف القانونية المعقولة) تتعلق مباشرة بانتهاك العميل لهذه الاتفاقية.

19. إنهاء الاتفاقية

19.1 في حال أصبح العميل معسراً أو الإعلان عن إفلاسه، أو صدر بحقه أمر تسلّم أو أمر إداره، أو دخل في تسوية مع دائنيه، أو إذا كان شركة وبدأت عملية تصفية (باستثناء التصفية الطوعية من قبل الأعضاء لأغراض إعادة الهيكلة أو الاندماج)، أو واصل أعماله تحت إداره مدير أو متصرف إداري لصالح دائنيه أو أيٍ منهم، يحق لـ أريء إنهاء هذه الاتفاقية فوراً

بموجب إشعار كتابي يُوجَّه إلى العميل أو إلى المدير أو المتصرف الإداري أو المصفى أو أي شخص أصبحت الاتفاقية منوطه به.

19.2 مع مراعاة أحكام البند الفرعي 19.3، يجوز لـ أريـدـ إنهاء هذه الاتفاقية فوراً من خلال إشعار كتابي يُوجَّه إلى العميل ويصبح نافذاً من تاريخ تسليم ذلك الإشعار، إذا ارتكب العميل إخلالاً جوهرياً بأي حكم من أحكام الاتفاقية ولم يقم بمعالجة ذلك الإخلال خلال ثلاثة (30) يوماً من استلامه إشعاراً كتابياً بذلك.

19.3 بغض النظر عن البند الفرعي 19.2، إذا فشل العميل في دفع الفاتورة بحلول تاريخ الاستحقاق ثم فشل في معالجة هذا التقصير خلال إشعار مده خمسة عشر (15) يوماً بذلك، يجوز لـ أريـدـ تعليق أو إنهاء الخدمات و/أو هذه الاتفاقية.

19.4 عند إنهاء هذه الاتفاقية لأي سبب كان، يلتزم العميل بسداد النسبة من سعر الاتفاقية المستحق فيما يتعلق بالمواد التي زوـدـتها أريـدـ و/أو الخدمات التي قدمـتهاـ حتى تاريخ الإـنهـاءـ، بالإضافة إلى تكاليف الالتزامات التي كانت أريـدـ قد تعهدـتـ بهاـ بالـفـعـلـ حتىـ تاريخـ الإـنهـاءـ، وذلك بعد خصم أي مبالغ كان العميل قد دفعـهاـ لـ أريـدـ حتىـ ذلكـ التـارـيخـ.

19.5 تحفظ أريـدـ بالـحقـ فيـ إنهـاءـ هذهـ الـاتـفـاقـيـةـ فيـ أيـ وقتـ يـنـاسـبـهاـ بعدـ إـشـاعـارـ العـمـيلـ بشـكـلـ منـاسـبـ.

19.6 يجوز لـ أريـدـ أنـ تـقرـرـ تعـليـقـ تقديمـ كلـ الخـدـمـاتـ أوـ جـزـءـ مـنـهاـ عـلـىـ الفـورـ وـحتـىـ إـشـاعـارـ آخرـ، وـذـلـكـ عـنـ إـخـطـارـ العـمـيلـ بـذـلـكـ إـماـ شـفـهـيـاـ (ـمـعـ تـأـكـيدـ هـذـاـ إـشـاعـارـ كـتـابـيـاـ)ـ أـوـ كـتـابـيـاـ:

19.6.1 فيـ حالـ كـانـ لـ أـريـدـ الحقـ فيـ إنهـاءـ هـذـهـ الـاتـفـاقـيـةـ؛

19.6.2 فيـ حالـةـ استـخـدـامـ الخـدـمـاتـ بـطـرـيـقـةـ تـنـتـهـكـ أـيـ لـوـاـحـ تـنـظـيمـيـةـ، أـوـ تـعـرـضـ أـريـدـ للـمـسـؤـلـيـةـ الـفـانـوـنـيـةـ (ـبـمـاـ فـيـ ذـلـكـ عـلـىـ سـبـيلـ المـثـالـ لـاـ الحـصـرـ أـيـ نـشـاطـ مـنـ جـانـبـ العـمـيلـ أـوـ أـيـ اـنـتـهـاـكـ مـزـعـومـ لـلـمـلـكـيـةـ الـفـكـرـيـةـ أـوـ الـحـقـوقـ الـأـخـرـىـ لـطـرـفـ ثـالـثـ)، سـوـاءـ كـانـ هـذـاـ الـاستـخـدـامـ مـنـ قـبـلـ العـمـيلـ أـوـ أـيـ كـيـانـ أـوـ شـخـصـ آخـرـ يـسـتـخـدـمـ الـخـدـمـاتـ وـمـاـ إـذـاـ كـانـ هـذـاـ الـاستـخـدـامـ مـصـرـحـاـ بـهـ أـوـ موـافـقاـ عـلـيـهـ مـنـ قـبـلـ العـمـيلـ أـمـ لـاـ (ـكـلـ ظـرـفـ مـنـ هـذـهـ الـظـرـوفـ،ـ "ـإـسـاءـةـ اـسـتـخـدـامـ الـخـدـمـةـ"ـ)ـ؛ـ أـوـ

19.6.3 إذا كانت أريـد ملزمة بالامتثال لأمر أو تعليمات أو طلب من حكومة أو منظمة خدمات طوارئ أو سلطة مختصة.

19.7 أي ممارسة من قبل أريـد لحقها في التعليق فيما يتعلق بحدث مشار إليه في هذا القسم لا تستبعد حق أريـد لاحقاً في إنهاء هذه الاتفاقية أو أي حقوق أو إجراءات تصحيحية أخرى قد يحق لـ أريـد الحصول عليها.

19.8 عندما يتم تنفيذ التعليق نتيجة لانتهاك أو خطأ أو إغفال العميل أو أي من مستخدميه، يلتزم العميل بتعويض أريـد عن جميع التكاليف والنفقات المعقولة المتکبدة بسبب تنفيذ هذا التعليق و/أو استئناف تقديم الخدمات.

19.9 يقر العميل ويوافق على أنه يجوز لـ أريـد ممارسة حقها في إنهاء بموجب هذه الاتفاقية دون الحصول على أمر من المحكمة بالإنهاء على النحو المنصوص عليه في القانون المدني لدولة قطر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المادة 184 (1).

تظل البنود أدناه سارية بعد إنهاء هذه الاتفاقية لأي سبب من الأسباب:

19.9.1 الملكية الفكرية (البند 15)

19.9.2 السرية (البند 20)

19.9.3 حماية البيانات (البند 21)

19.9.4 القانون الحاكم وحل النزاعات (البند 25)

20. السـرـية

20.1 يتعين على العميل التعامل مع هذه الاتفاقية وأي معلومات قد يكون حصل عليها أو تلقاها فيما يتعلق بها أو ناشئة عن أو فيما يتعلق بأداء الاتفاقية أو التفاوض بشأنها أو المتعلقة بأعمال أو شؤون أريـد على أنها خاصة وسرية ولا يحق للعميل إطلاقاً القيام بنشرها أو الكشف عنها أو أي تفاصيل عنها دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من أريـد باستثناء السلطات الحكومية أو كما قد يُسمح به بموجب الحكم اللاحق من هذا البند.

20.2 لا تتطبق الالتزامات المنصوص عليها في البند الفرعـي 20.1 أعلاه على أي معلومات:

20.2.1 تكون ضمن المجال العام أو تدخل فيه لاحقاً بطريقة أخرى غير ناتجة عن خرق هذا البند؛

20.2.2 تكون بحوزة العميل مسبقاً دون أن يرافقها أي التزام بالسرية؛

20.2.3 يتم الحصول عليها من طرف ثالث له الحرية في الكشف عنها؛

20.2.4 يتم تطويرها بشكل مستقل وقانوني من قبل العميل أو المتعاقد معه من الباطن خارج نطاق هذه الاتفاقية.

20.3 بقدر ما قد يكون ذلك ضرورياً لأداء الاتفاقية أو للحفاظ على موضوع الاتفاقية، يجوز للعميل الكشف عن أي معلومات يجب الحفاظ على سريتها بموجب البند الفرعي 20.1 من هذا البند لموظفيه ووكلائه والمتعاقدين من الباطن المعتمدين، إن وجدوا، على أساس مبدأ "الحاجة إلى المعرفة"، ولكنه يتعهد بأنه سيضمن امتنال هؤلاء الموظفين وال وكلاء والمتعاقدين من الباطن الذين لديهم التزامات تتعلق بالسرية المنصوص عليها في هذا البند وسيكونون مسؤولين أمام أريء عن أي فشل من جانب أي موظف أو وكيل أو متعاقد من الباطن في الامتنال لهذه الالتزامات سواء كان هذا الموظف أو الوكيل أو المتعاقد من الباطن على علم بها أم لا.

20.4 تظل أحكام هذا البند سارية لمدة ثلاثة (3) سنوات بعد انتهاء أو إنهاء هذه الاتفاقية.

21. حماية البيانات

21.1 "البيانات الشخصية" تعني المعلومات المحددة على هذا النحو في القانون رقم 13 لسنة 2016 بشأن خصوصية وحماية البيانات الشخصية أو المعلومات التي يتم التعامل معها كبيانات شخصية بموجب أي قانون أو لائحة أخرى تطبق على المعلومات. "قانون حماية البيانات المعمول به" يعني القانون رقم 13 لسنة 2016 بشأن خصوصية وحماية البيانات الشخصية أو أي قانون أو لائحة أخرى سارية المفعول كما قد يتم تعديلاها من وقت لآخر.

21.2 يقر الطرفان بأنه عند تقديم الخدمة، يحق له أريء معالجة البيانات الشخصية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، نقلها خارج دولة قطر و/أو الكشف عنها لأطراف ثالثة.

تلزム أريد باتخاذ تدابير أمنية تقنية وتنظيمية كافية بحيث تتوافق سرية هذه المعالجة مع قانون حماية البيانات المعامل به، ويلزム العميل بما يلي:

21.2.1 الامتثال لقانون حماية البيانات المعامل به، وضمان ألا تؤدي أفعاله أو إغفالاته إلى التسبب في انتهائه أريد لأي من أحكام ذلك القانون؛

21.2.2 الحصول على الموافقات الكافية من عمالئه وموظفيه، بما في ذلك ما يتعلق بنقل البيانات الشخصية؛ و

21.2.3 تحمل المسؤلية عن التعليمات التي قد يقدمها إلى أريد فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية، على أن تلتزم أريد بتنفيذ تلك التعليمات بالقدر اللازم بشكل معقول لتقديم الخدمة.

22. القوة القاهرة

22.1 إذا لم يتمكن أحد الطرفين ("الطرف المتأثر") من تنفيذ التزام (باستثناء الالتزامات المالية) بموجب هذه الاتفاقية بسبب ظرف قوة قاهرة، فعندئذ: (أ) في أقرب وقت ممكن عملياً بعد نشوء ظرف القوة القاهرة، يقوم الطرف المتأثر بإخطار الطرف الآخر بمدى عدم قدرة الطرف المتأثر على أداء التزاماته؛ و(ب) مع مراعاة الامتثال للشرط (أ) من هذا البند، يتم تعليق التزامات الطرف المتأثر بتنفيذ تلك الالتزامات طوال مدة التعطيل الناشئة مباشرة عن ظرف القوة القاهرة.

22.2 إذا حالت ظروف القوة القاهرة دون تنفيذ التزامات أريد بموجب هذه الاتفاقية، واستمر هذا المنع لمدة تتجاوز ثلثين (30) يوماً، فيجوز له أريد، حسب اختيارها، إنهاء الاتفاقية دون أي مسؤولية إضافية.

23. التعديلات

لا يجوز تعديل هذه الاتفاقية إلا كتابياً وفقط إذا تم التوقيع على هذا التعديل من قبل المفوضين بالتوقيع نيابة عن كلا الطرفين.

24. خدمة الإشعارات

24.1 يجب أن تكون الإشعارات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية مكتوبة ويمكن تسليمها باليد أو إرسالها باليد أو عن طريق ناقل معترف به إلى المرسل إليه على العنوانين التالية:

24.1.1 إلى أريذ: عنوان مكتب أريذ الموضح في الاتفاقية أو أي عنوان بديل قد تقوم أريذ بإخطار العميل به؛

24.1.2 إلى العميل: العنوان الذي يطلب العميل من أريذ إرسال الفواتير إليه، أو عنوان مقر العميل، أو مكتبه المسجل إذا كان العميل شركة محدودة. سيتم اعتبار الإشعارات مقدمة عند استلامها.

25. القانون الحاكم وحل النزاعات

25.1 تخضع هذه الاتفاقية لقوانين دولة قطر ويتم تفسيرها وفقاً لها ويعتبر أنه تم تنفيذها في الدوحة، قطر.

25.2 يتم حل أي نزاع أو خلاف أو مطالبة تنشأ عن الاتفاقية أو فيما يتعلق بها من قبل محاكم قطر فقط، ويوافق الطرفان بشكل لا رجعة فيه على الولاية القضائية الحصرية لها.

26. الاتفاق الكلي

26.1 تحل الاتفاقية محل جميع الاتفاقيات والترتيبات والتعهادات السابقة بين الطرفين وتحتوي على الاتفاق الكلي بين الطرفين فيما يتعلق بموضوعها.

26.2 لن يكون لأي تغيير في الاتفاقية أي أثر ما لم يتم الاتفاق عليه كتابياً بين الممثلين المعتمدين لـ أريذ والعميل. وعلى وجه الخصوص، لا يجوز استبدال الشروط بأي شروط عقد يقترحها العميل.

الملحق-1

أ) البنية التحتية لخدمة

قد تتضمن الخدمة بنية تحتية لخدمة الشبكة وأمانها والتخزين لخدمة وتسمح للعميل بالوصول إلى الموارد الافتراضية واستخدامها (بما في ذلك المعالجات الافتراضية والتخزين والذاكرة والمنصة وأنظمة التشغيل والشبكات الافتراضية وسياسات الأمان). وبمجرد تزويد العميل بالخدمة على منصة السحابة العامة، سيتم تزويده باسم مستخدم وكلمة مرور للوصول إلى لوحة تحكم عبر الويب؛ حيث يقوم العميل بإعداد موارده الافتراضية وسياساتاته.

تم تصميم سحابة أريڈ "يرمز إليها لاحقا بـ (أريڈ Cloud)" لتكون سحابة هجينة متكاملة. تعتمد منصتنا السحابية على نظام سحابي للشركات "يرمز إليها لاحقا (Enterprise Cloud)" الذي يوفر مرونة وابتكار الحوسبة السحابية وتمكن نموذج سحابي هجين حقيقي لتكنولوجيا المعلومات من خلال السماح للعملاء بنشر الوظائف في بيئه خاصة مستضافة مع أريڈ في قطر. يمكن للعميل الاحتفاظ بالتحكم في البنية التحتية الخاصة به دون المساس بالخصوصية والأمان. علاوة على ذلك، فإن **مركز قطر للبيانات** سيقدم خدمات الحوسبة والتخزين والشبكة عند الطلب وفقاً لمتطلبات العميل، مع التزام مسبق وفقاً لأنواع الباقات والعروض والخدمات المختلفة التي تلبي متطلبات الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة.

سيتولى فريقنا المتخصص والمعتمد مسؤولية إدارة وتأمين ومراقبة وصيانة البنية التحتية المستضافة، مع توفر تشغيل الأجهزة الافتراضية بنسبة 99.9.

ستتولى أريڈ Cloud مسؤولية توفير منصة التجهيز الذاتي والإدارة من خلال واجهة Enterprise Cloud وفقاً للحل المطلوب، والذي يتضمن الشبكة الافتراضية ومجموعة الأمان المطلوبة.

ب) بروتوكول إنترنت IP

سيتم تخصيص عنوان بروتوكول إنترنت عام واحد لكل اشتراك.

ج) النسخ الاحتياطي

الهدف من هذه الخدمة هو تزويد العميل بخدمة النسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات من خلال حل النسخ الاحتياطي المدعوم بالسرعة الكبيرة والسرعة العالية.

سيتم تثبيت وكيل النسخ الاحتياطي على الخوادم المستضافة لدى العميل، عند الاقتضاء.

سيتم إجراء نسخة احتياطية تدريجية يومية للجهاز الافتراضي VM. مدة الاحتفاظ الافتراضية للنسخة الاحتياطية هي أربعة عشر (14) يوماً:

• يومياً بين الساعة 00:00 و08:00 صباحاً بتوقيت الدوحة (جرينتش+3)

• أسبوعياً وشهرياً بين الساعة 00:00 و20:00 صباحاً ومساءً بتوقيت الدوحة (جرينتش +3)

استرجاع البيانات

سيتضمن تقرير العمليات الشهري حالة إكمال النسخ الاحتياطي اليومي وملخصاً لتذاكر المشكلات المتعلقة بخدمات النسخ الاحتياطي.

د) التعافي من الكوارث

لدينا موقعان MTB IT-DC (موقع أريد السحابي الأساسي) و REC IT-DC (موقع أريد للتعافي من الكوارث)). ويتم ربط موقعي أريد السحابيين من خلال وصلة بسرعة 1 غيغا مخصصة لأغراض النسخ المتماثل (Replication) والخدمات الأخرى.

ه) الحسابات وكلمات المرور والأمان

يجب أن يكون العميل مستخدماً مسجلاً للوصول إلى الخدمة، ويتحمّل العميل مسؤولية الحفاظ على سرية كلمة المرور الخاصة به. وسيكون العميل مسؤولاً وحده عن أي نشاط يتم باستخدام اسم المستخدم الخاص به. وفي حال فقدان كلمة مرور لوحة التحكم، يمكن للعميل التواصل مع فريق دعم أريد لإعادة تهيئة بيانات اعتماد لوحة التحكم.

و) المتطلبات الأساسية للخدمة

يجب على العميل تقديم شهادة تسجيل سارية من وزارة التجارة (أو أي وزارة أو إدارة حكومية أخرى ذات صلة) بالإضافة إلى مجموعة كاملة من الوثائق التي تمكن ممثل العميل من التوقيع نيابة عنه، أما الجهات الحكومية، فيلزمها تقديم طلب رسمي على ورق رسمي مختوم يؤكد صلاحية ممثل العميل في التوقيع نيابة عنه.

من أجل استخدام الخدمة، تقع على عاتق العميل مسؤولية تمكين خدمات الاتصال من نقاطه الطرفية إلى منصة أرييد السحابية. تُعتبر مسؤولية الاتصال بالإنترنت وأمن الإنترنت من نقطة العميل الطرفية إلى منصة أرييد السحابية مسؤولية العميل وحده.

إن تقديم الخدمة بموجب هذه الاتفاقية مشروط بالجدارة الائتمانية للعميل على النحو الذي تحدده أرييد. ويفوض العميل أرييد بالتحقيق في الجدارة الائتمانية وبمشاركة المعلومات حول هذه الجدارة مع الجهات الحكومية المختصة عند الطلب. بناءً على الجدارة الائتمانية للعميل، يجوز لـ أرييد تحديد حد ائتماني للعميل في أي وقت. وإذا تجاوز العميل الحد الائتماني هذا، فقد تقوم أرييد بتنقييد وصول العميل إلى الخدمة أو الخدمات.

قد تطلب أرييد أيضًا من العميل دفع وديعة كشرط لتقديم الخدمة، ويحق لـ أرييد استخدام هذه الوديعة مقابل أي مبالغ مستحقة غير مدفوعة في أي وقت.

ز) مكونات الخدمة

بمجرد تفعيل ملف تعريف العميل في منصة الخدمة، ستقوم أرييد بمشاركة رابط لوحة التحكم المستندة إلى الويب والتي سيمكن العميل من الوصول إليها باستخدام بيانات الاعتماد التي تشاركها أرييد عبر البريد الإلكتروني (بما في ذلك تسجيل الدخول وكلمة المرور). تقع على عاتق العميل مسؤولية تغيير كلمة المرور الخاصة به بمجرد تسجيل الدخول، ولن تكون أرييد مسؤولة عن أي فشل من جانب العميل في القيام بذلك.

ح) الاحتفاظ بالبيانات:-

يتم الاتفاق على مدة الاحتفاظ بالنسخة الاحتياطية اليومية والأسابيعية والشهرية قبل توقيع نموذج الطلب/العرض. مدة الاحتفاظ الافتراضية للنسخ الاحتياطي هي أربعة عشر (14) يوماً للنسخ الاحتياطي اليومي.

النسخ الاحتياطي على مستوى الملفات في Windows و Linux – النسخ الاحتياطي التدريجي اليومي والشهري بمجرد تضمين النسخ الاحتياطي الكامل.

النسخ الاحتياطي على مستوى الجهاز الافتراضي – في البداية يتم تضمين النسخ الاحتياطي الكامل للجهاز الافتراضي ثم النسخ الاحتياطي التدريجي اليومي.

يتم إجراء النسخ الاحتياطي لقاعدة البيانات – النسخ الاحتياطي على مستوى قاعدة البيانات بناءً على متطلبات العملاء.

ط) مستويات الخدمة المطبقة

الحد الأقصى للتوقيف (ساعة في السنة)	الالتزام	الهدف	التغطية	الخدمة
8	%99.9	100%	على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع	توفر الأجهزة الافتراضية
8	%99.9	100%	على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع	توفر مكتب الاتصال

ي) انقطاع الخدمة والتوقيف الطارئ المخطط له

قد تحتاج أريد أحياناً إلى قطع الخدمة لإجراء الصيانة المطلوبة المجدولة أو إجراءات الاختبار أو غيرها من الأعمال الفنية في النظام الأساسي السحابي، بما في ذلك ترقيات الشبكة، ومن غير المتوقع أن تتجاوز فترات التوقف المخطط لها للصيانة أربعين وعشرين (24) ساعة في السنة، ويُستثنى هذا التوقف من أي حساب لمعدل التوافر.

يتم إخبار العميل قبل ثلاثة (3) أيام عمل على الأقل بشأن أعمال الصيانة المقررة.

لن تكون شركة أريد مسؤولة أمام العميل عن أي عواقب سلبية تترتب على انقطاع الخدمة. ومع ذلك، في حال وجود حالة طوارئ، وفقاً لما تراه أريد مناسباً، تحتفظ أريد أيضاً بالحق في إجراء صيانة طارئة، ويُستثنى هذا التوقف أيضاً من أي حساب لمعدل التوافر، وفي هذه الحالة لا يسري شرط الإخطار المذكور أعلاه. وستسعى أريد، قدر الإمكان، إلى تقليل أي انقطاع لحلول العميل إلى الحد العملي الممكن.

ك) الدعم الفني

تقّم أريد الدعم الفني للعميل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. ويعين على العميل التواصل مع فريق الدعم الفني عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني المذكور أدناه:

800 8000

سيتم تعين رمز خطورة لجميع مكالمات وتنبيهات العملاء من قبل مركز عمليات الشبكة (NOC) في وقت فتح التذكرة. ويحدد الجدولان التاليان جميع رموز الخطورة وأوقات الاستجابة ذات الصلة:

الفئة	معيار أريد
درجة الخطورة 1 - حرجة	توقف النظام أو الاستثناء الذي يمنع توفر الخدمات
درجة الخطورة 2 - حرجة	توقف النظام أو الاستثناء الذي يضعف أداء الخدمة بشكل كبير
درجة الخطورة 3 - غير حرجة	مشكلات في الأنظمة يؤدي استمرارها إلى استياء العميل. عادةً تتطلب تقييماً وصيانة محتملة، لكنها لا تحتاج إلى اهتمام عاجل
درجة الخطورة 4 - طلب دعم محدود	أي طلب خدمة أو تغيير عن الخدمة المتعاقد عليها

نوع استجابة الدعم	اتفاقية مستوى الخدمة وسرعة التوافر
درجة الخطورة 1 - حرجة	30 دقيقة - على مدار الساعة/طوال أيام الأسبوع/طوال السنة
درجة الخطورة 2 - حرجة	60 دقيقة - على مدار الساعة/طوال أيام الأسبوع/طوال السنة
درجة الخطورة 3 - غير حرجة	1 يوم عمل - على مدار الساعة/طوال أيام الأسبوع/طوال السنة

2 يوم عمل - على مدار الساعة/طوال أيام الأسبوع/طوال السنة	درجة الخطورة 4 - طلب دعم محدود
----------------------------------------------------------	--------------------------------

طلب الدعم

- يمكن للعملاء الاتصال بالرقم 8000 800 للحصول على الدعم المطلوب.

الملحق-2
استماره الطلب