



اتفاقية الخدمات
الشروط العامة لخدمات أريد السحابية

Version: 05/2025

جدول المحتويات

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

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 . المسؤولية 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 معًا باسم "الاتفاقية") الشروط التعاقدية بين أريدُ والعميل لتقديم الخدمات الواردة أدناه.
- 1.2. يُعتبر تاريخ سريان الاتفاقية هو التاريخ الذي يشترك فيه العميل بالخدمة أو يستخدمها. عند اشتراك العميل بالخدمة أو استخدامها، فإنه يُقرّ 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

تبدل أريدُ الجهود المعقولة تجارياً للبدء في تقديم الخدمات للعميل وفقاً لشروط الاتفاقية في التاريخ المبني 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 أريدُ 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 المشترك فيها وفقاً 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 مُحدد في نموذج الطلب ذي الصلة.

حقوق الملكية الفكرية:

تعني أي من أو جميع حقوق النشر وبراءات الاختراع والخبرات والأسرار 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 وتمديداتها؛
- سواء كانت نافذة أو معلقة أو مستقبلية؛
- وأينما وجدت.

بيانات العميل:

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

الوثائق:

تعني:

- وصف الخدمة ذات الصلة التي تم الاشتراك بها (المحدّث من وقت لآخر)، 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 أريد على الرابط أعلاه (المحدّثة من وقت لآخر) (دليل المستخدم).

السحابة المؤسسية:

تعني الوصول عند الطلب المُقدم 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 موضَّح 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 إغفالات أي جهة حكومية، الامتثال لأي التزام قانوني أو تنظيمي، قطع أطراف ثالثة لمرافق الاتصالات الدولية خارج قطر، الحرائق، الزلازل، الصواعق، الانفجارات، الفيضانات، الهبوط الأرضي، الأحوال الجوية الاستثنائية الشدة، أو الأوبئة أو الجوائح.

المواد:

تعني جميع الخدمات والبيانات والمعلومات والمحتوى وحقوق الملكية الفكرية والمواقع الإلكترونية والبرمجيات والمواد الأخرى التي تقدمها أريدُ 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.

أريدُ:

تعني شركة أريدُ قطر (ش.م.ق.ع).

سحابة أريدُ:

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 ويديرها مزود السحابة. تُتاح هذه الموارد لعدة عملاء عبر بنية تحتية مشتركة متعددة المستأجرين، كما هو موضَّح بالتفصيل في الوثائق.

نموذج الطلب/العرض:

يعني النموذج المعتمد لشركة أريدُ 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 الجهود اللازمة للقيام بها من الساعة 2 صباحًا إلى 6 صباحًا (بتوقيت الدوحة)؛
- الصيانة الطارئة؛
- أو وقت التوقف الناجم كليًا أو جزئيًا عن ظروف القوة القاهرة.

الغرض المسموح به:

- يعني الاستخدام حصراً 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 التكييف 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 المشترك 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 بأي 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 (كليًا أو جزئيًا)؛ أو
 - محاولة إجراء هندسة عكسية أو مراقبة أو دراسة أو اختبار أداء أو تفكيك 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 يوميًا، 7 أيام أسبوعيًا، 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 اشترك 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 تفصيليًا في الملحق 1 لهذه الاتفاقية ("الخدمة")

5. توفير الخدمة واستخدامها

5.1. بموجب توقيع هذه الاتفاقية ووفقًا 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 حصراً 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. يُقرّ العميل بأن تفعيل الوصول إلى الخدمات التي تم الاشتراك بها قد يستغرق يومي

عمل اثنين كحد أقصى من تاريخ قبول الطلب؛ وأن استخدام الخدمات التي تم الاشتراك بها

يخضع في جميع الأوقات لامتنثال العميل للاتفاقية 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 للاتصال بالإنترنت (ويقع على العميل المسؤولية

الكاملة عن توفيرها وتحمل كافة تكاليف الاتصال بالإنترنت وتبادل البيانات والرسوم

اللاسلكية/المتنقلة المرتبطة باستخدام الخدمات)؛

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

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

6. طلب الخدمة

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

7. تفعيل الخدمة والفوترة

يتم تفعيل الخدمة عند إصدار أريد بيانات دخول العميل إلى لوحة التحكم الإلكترونية (اسم المستخدم وكلمة المرور). تبدأ أريد إجراءات الفوترة 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. ستعكس 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 أريد باعتباره إلغاءً وتطبق أحكام المادة 19. يجب على العميل طلب اشتراك جديد للخدمات التي تم تخفيضها.

تتم 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. المستخدمين المصرح لهم

10.1 يتعين على العميل التأكد من أن المستخدمين المصرح لهم فقط هم من يستخدمون الخدمات المشتركة وأن هذا الاستخدام يكون في جميع الأوقات وفقًا للاتفاقية. يجب على العميل التأكد 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 وإخطار أريد 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 معروفًا مسبقًا، يجب على أريد تقديم هذه المعلومات في أقرب وقت ممكن بشكل معقول قبل إنهاء تلك العلاقة، بالإضافة إلى التاريخ الذي يتوقف فيه هذا الشخص عن كونه مستخدمًا مصرحًا له.

10.3 يتعين على العميل التأكد 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 وفقًا 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 أريد، 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 ينتهك 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 لتلك الخدمة للفترة ذات الصلة التي حدث خلالها الانتهاك وفقاً لشروط التسعير القياسية الخاصة به أريد.

10.5 يضمن العميل ويقر بأنه وجميع المستخدمين المصرح لهم وجميع من يعمل نيابة 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 للاتفاقية.

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

10.8 يتعين على العميل الامتثال (وضمن امتثال جميع المستخدمين المصرح لهم) لجميع القوانين والقواعد واللوائح المعمول بها التي تحكم التصدير والتي تنطبق 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 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.

11. الدعم

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 تبذل 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 تقييد لعمومية هذا البند الفرعي 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 تقييد واجهات برمجة التطبيقات أو إجراء تعديلات على فترات الاحتفاظ 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 تُصدر 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 فواترة 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 ثلاثين (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 إنهاء الخدمات قبل انتهاء الحد الأدنى لفترة الالتزام، سيكون العميل مسؤولاً عن دفع رسوم إلغاء تعادل الرسوم الشهرية للفترة 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 تلقائيًا وبنفس الشروط الموقع عليها سابقًا عند انتهاء مدة الاتفاقية، ما لم يطلب العملاء إيقاف الخدمات من خلال إشعار خطي مسبق لا يقل عن ثلاثين (30) يومًا من تاريخ انتهاء الخدمة.

13.2.7 يحق لـ أريد 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 أريد أيضًا مشاركة المعلومات المتعلقة بسجل المدفوعات الخاص بالعميل مع جهات إعداد التقارير الائتمانية.

14. الضمانات

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

14.1.1 يجب أن تعمل كل خدمة تم الاشتراك بها بما يتوافق ماديًا مع وصفها، عند استخدامها وفقًا للاتفاقية وفي ظل الاستخدام والظروف العادية، 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 يُقرّ العميل بأن البند الفرعي 14.1 لا ينطبق على الخدمات المجانية أو التجريبية أو على خدمات الدعم المقدّمة فيما يتصل بها. ودون الإخلال بالتزامات أريد بموجب هذه الاتفاقية فيما يتعلق بالبيانات المحمية، تُقدّم الخدمات المجانية أو التجريبية وخدمات الدعم المتصلة 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. يقرّ العميل بأن مثل هذه المخاطر موجودة بالأصل في الخدمات السحابية وأن أريد 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 أريد حسب اختيارها: بذل جهود معقولة لإصلاح أو استبدال الخدمات المتأثرة في غضون فترة زمنية معقولة أو (سواء حاولت أولاً إصلاح أو استبدال الخدمة المتأثرة أم لا) إعادة الرسوم الخاصة بالخدمات المتأثرة والتي كانت مستحقة الدفع بخلاف ذلك للفترة التي انتهكت فيها أريد أي ضمان من هذا القبيل إلى الحد الأقصى المسموح به بموجب القانون، يحدد هذا البند الفرعي 14.4 العلاج الوحيد والحصري للعميل (مهما كان

ناشئاً، 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 تنطبق 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 أريدُ 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 أريدُ أو بتوجيه منها)؛ أو

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

14.6 يحق لـ أريدُ توفير المواد غير المُقدَّمة من المورد لاستخدام العميل فيما يتعلق بالخدمات. يوافق العميل على ما يلي:

14.6.1 لا تتحمل أريدُ أي مسؤولية عن استخدام أو عواقب استخدام أي مواد غير مُقدَّمة من المورد؛

14.6.2 يخضع استخدام العميل لأي مواد غير مُقدَّمة من المورد للشروط المعمول بها بين العميل ومالك أو مرخص المواد غير المُقدَّمة من المورد ذات الصلة؛

14.6.3 يكون العميل مسؤولاً وحده عن أي مواد غير مُقدّمة من المورد تُستخدم بالارتباط مع الخدمات، وعن الامتثال لجميع الشروط المطبّقة الخاصة بالأطراف الثالثة التي قد تحكم استخدام تلك المواد غير المُقدّمة من المورد؛ و

14.6.4 إن استمرارية توفر المواد غير المُقدّمة من المورد، 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 عدم توافق أو أداء أي من تلك المواد غير المُقدّمة من المورد.

14.7 يقرّ العميل بأنّ 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 تلبّي الخدمات التي تم الاشتراك بها احتياجات العميل الفردية، سواء 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، وخاضعاً للاتفاقية، يتم استبعاد جميع الضمانات أو الشروط أو الأحكام أو التعهدات أو الالتزامات سواء كانت صريحة أو ضمنية بموجب القانون أو القانون العام أو غير ذلك، بما في ذلك أي شروط ضمنية تتعلق بالجودة أو الملاءمة 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 المورد) 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 المورد 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 أريدُ أو أي طرف ثالث قد تختاره أريدُ. ويتعين على العميل تنفيذ جميع الوثائق اللازمة والقيام بكافة الإجراءات التي قد تراها أريدُ ضرورية لتنفيذ هذا البند الفرعي 15.1.

15.2 لا يقع على عاتق أريدُ أي التزام بتسليم أي نسخ من أي برنامج إلى العميل فيما يتعلق بالاتفاقية أو الخدمات.

15.3 يجوز للعميل والمستخدمين المصرح لهم تخزين بيانات العميل أو نقلها باستخدام خدمة أو أكثر من الخدمات التي تم الاشتراك بها، وقد تتفاعل الخدمات التي تم الاشتراك بها أنظمة العميل. ويمنح العميل بموجب هذه الاتفاقية ترخيصاً مجانياً وخالياً من الرسوم، غير قابل للتحويل، وغير حصري لـ أريدُ (ولكل من المتعاقدين معها من الباطن المباشرين وغير المباشرين) لاستخدام بيانات العميل وأنظمة العميل ونسخها والاستفادة منها بأي شكل آخر، وذلك بالقدر اللازم لأداء أو توفير الخدمات أو لممارسة أو تنفيذ حقوق أريدُ والإجراءات التصحيحية والالتزامات المترتبة عليها بموجب هذه الاتفاقية.

15.4 إلى الحد الذي يتم فيه توفير المواد غير المُقدّمة من المورد للعميل أو استخدامها من قبله أو نيابة عنه أو أي شركة تابعة مصرح له أو أي مستخدم مصرح له فيما يتعلق باستخدام أو توفير أي خدمة تم الاشتراك بها، يخضع هذا الاستخدام للمواد غير المُقدّمة من المورد (بما في ذلك جميع شروط الترخيص) حصرياً لشروط الطرف الثالث المعمول بها والتي تم الإخطار بها أو إتاحتها بواسطة أريدُ أو الطرف الثالث وليس بموجب الاتفاقية. لا تمنح أريدُ أي حقوق ملكية فكرية أو حقوق أخرى فيما يتعلق بأي مواد غير مُقدّمة من المورد.

15.5 يجوز لـ أريدُ استخدام أي ملاحظات واقتراحات للتحسين فيما يتعلق بالخدمات التي يقدمها العميل أو أي مستخدم مصرح له دون مقابل أو قيود (الملاحظات). يقوم العميل بموجب هذا بتخصيص (أو طلب تخصيص) جميع حقوق الملكية الفكرية في الملاحظات مع ضمان الملكية الكاملة (بما في ذلك عن طريق التنازل الحالي عن حقوق الملكية الفكرية المستقبلية) لـ أريدُ في وقت تقديم هذه الملاحظات لأول مرة إلى أريدُ.

15.6 يتنازل العميل بموجب هذه الاتفاقية (ويضمن تنازل جميع الأطراف الثالثة ذات الصلة) عن جميع الحقوق في تحديد هويته كمؤلف لأي عمل، وعن الحق في الاعتراض على أي معالجة مسيئة لذلك العمل (إن وجدت)، وعن جميع الحقوق الأدبية الأخرى المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية المتنازل عنها لصالح أريدُ بموجب هذه الاتفاقية.

15.7 باستثناء الحقوق الممنوحة صراحةً في الاتفاقية، لا يجوز للعميل وأي مستخدم مصرح له وأي شركة تابعة للعميل والمتعاقدين معه من الباطن المباشرين وغير المباشرين الحصول بأي شكل من الأشكال على أي حق ملكية أو حقوق ملكية أو حقوق الملكية الفكرية مهما كانت طبيعتها في الخدمات

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

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

16. أنظمة وبيانات العميل

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

16.2 باستثناء الحد الذي تتحمل فيه أريدُ التزامات مباشرة بموجب قوانين حماية البيانات، يقر العميل بأن أريدُ 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 حصريًا 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 أريدُ 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 أيًا مما سبق من الخدمات و/أو الكشف عن بيانات العميل لسلطات إنفاذ القانون (في كل حالة دون الحاجة إلى استشارة العميل). عندما يكون ذلك عمليًا وقانونيًا بشكل معقول، يجب على أريدُ إخطار العميل قبل اتخاذ مثل هذا الإجراء.

16.4 باستثناء ما تم الاتفاق عليه صراحةً خلاف ذلك في الاتفاقية، لن تكون أريدُ 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 بياناته الخاصة بانتظام (وفقًا 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 أريدُ بشكل روتيني بإجراء نسخ احتياطية منتظمة للخدمات المشترك بها (والتي قد تتضمن بيانات العميل) لأغراض استمرارية الأعمال الخاصة بها. يقر العميل بأن مثل هذه الخطوات لا تجعل أريدُ 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

أريدُ مسؤولية (بموجب أي أساس قانوني، بما في ذلك الإهمال) عن أي فقدان لتوافر أي من بيانات العميل أو تلفها أو تضررها.

16.6 ما لم يُنص على خلاف ذلك في هذه الاتفاقية، أو يتم الاتفاق عليه لاحقًا بين الطرفين كتابيًا، يُوجّه العميل بموجب هذه الاتفاقية بأن تقوم أريدُ، خلال 60 يومًا من التاريخ الأسبق بين انتهاء تقديم الخدمات (أو أي جزء منها) المتعلقة بمعالجة بيانات العميل، بالتخلص الآمن من بيانات العميل المعالجة والمتعلقة بالخدمات (أو أي جزء منها) التي انتهت (وجميع النسخ الموجودة منها)، باستثناء الحد الذي تتطلب فيه أي قوانين معمول بها في دولة قطر (أو أي جزء منها) احتفاظ أريدُ بمثل هذه البيانات. ولا تتحمل أريدُ أي مسؤولية (بأي شكل كان، بما في ذلك الإهمال) عن أي حذف أو إتلاف لمثل هذه البيانات إذا تم وفقًا لأحكام هذه الاتفاقية.

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 يتعيّن على العميل أن يسمح لـ أريدُ (وأي من ممثليها) ويُمكنها من الوصول إلى مقره من أجل:

17.2.1 تفقد كيفية استخدام الخدمات؛ و

17.2.2 تدقيق (وتسجيل نسخ من) السجلات ذات الصلة الخاصة بالعميل بالقدر اللازم للتحقق من امتثال العميل لالتزاماته بموجب الاتفاقية.

17.3 بناءً على طلب أريدُ من وقت لآخر، يجب على العميل تزويد أريدُ على الفور (وعلى أي حال خلال يومي عمل من هذا الطلب) بنسخ من السجلات المشار إليها في البند الفرعي 17.1.

17.4 يحق لـ أريدُ مراقبة وجمع وتخزين واستخدام المعلومات المتعلقة باستخدام الخدمات وأدائها (بما في ذلك بيانات العميل) للكشف عن التهديدات أو الأخطاء في الخدمات و/أو عمليات المورد ولأغراض التطوير والتحسين الإضافي لخدمات أريدُ.

17.5 يظل هذا البند 17 ساريًا بعد إنهاء الاتفاقية أو انتهائها لمدة اثني عشر (12) شهرًا.

18. المسؤولية والتعويض

18.1 مع عدم الإخلال بأي حكم آخر في هذه الاتفاقية، لا يجوز أن تتجاوز المسؤولية الإجمالية المترتبة على أريد 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 أريد بموجب هذه الاتفاقية خلال الأشهر الستة السابقة للواقعة التي أدت إلى تلك المسؤولية.

18.2 مع عدم الإخلال بأي حكم آخر في هذه الاتفاقية، لا تتحمل أريد 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، و/أو أي خسائر لاحقة غير مباشرة أيًا كانت طبيعتها.

18.3 يوافق العميل على تعويض أريد عن أي خسارة أو ضرر تتعرض له أريد 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 أريد 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 إدارة، 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 إدارة مدير أو متصرف إداري لصالح دائنيه أو أيٍّ منهم، يحق لـ أريد إنهاء هذه الاتفاقية فوراً

بموجب إشعار كتابي يُوجّه إلى العميل أو إلى المدير أو المتصرف الإداري أو المصقّي أو أي شخص أصبحت الاتفاقية منوطة به.

19.2 مع مراعاة أحكام البند الفرعي 19.3، يجوز لـ أريدُ إنهاء هذه الاتفاقية فوراً من خلال إشعار كتابي يُوجّه إلى العميل ويصبح نافذاً من تاريخ تسليم ذلك الإشعار، إذا ارتكب العميل إخلالاً جوهرياً بأي حكم من أحكام الاتفاقية ولم يتم بمعالجة ذلك الإخلال خلال ثلاثين (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 مدته خمسة عشر (15) يوماً بذلك، يجوز لـ أريدُ 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 زوّدها أريدُ و/أو الخدمات التي قدمتها حتى تاريخ الإنهاء، بالإضافة إلى تكاليف الالتزامات التي كانت أريدُ قد تعهدت بها بالفعل حتى تاريخ الإنهاء، وذلك بعد خصم أي مبالغ كان العميل قد دفعها لـ أريدُ حتى ذلك التاريخ.

19.5 تحتفظ أريدُ بالحق في إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت يناسبها بعد إشعار العميل بشكل مناسب.

19.6 يجوز لـ أريدُ أن تقرر تعليق تقديم كل الخدمات أو جزء منها على الفور وحتى إشعار آخر، وذلك عند إخطار العميل بذلك إما شفهيّاً (مع تأكيد هذا الإشعار كتابياً) أو كتابياً:

19.6.1 في حال كان لـ أريدُ الحق في إنهاء هذه الاتفاقية؛

19.6.2 في حالة استخدام الخدمات بطريقة تنتهك أي لوائح تنظيمية، أو تعرض أريدُ للمسؤولية القانونية (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي نشاط من جانب العميل أو أي انتهاك مزعوم للملكية الفكرية أو الحقوق الأخرى لطرف ثالث)، سواء كان هذا الاستخدام من قبل العميل أو أي كيان أو شخص آخر يستخدم الخدمات وما إذا كان هذا الاستخدام مصرحاً به أو موافقاً عليه من قبل العميل أم لا (كل ظرف من هذه الظروف، "إساءة استخدام الخدمة")؛ أو

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

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

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

19.9 يقر العميل ويوافق على أنه يجوز لـ أريدُ ممارسة حقها في الإنهاء 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. السرية

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 أريدُ على أنها خاصة وسرية ولا يحق للعميل إطلاقاً القيام بنشرها أو الكشف عنها أو أي تفاصيل عنها دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من أريدُ باستثناء السلطات الحكومية أو كما قد يُسمح به بموجب الحكم اللاحق من هذا البند.

20.2 لا تنطبق الالتزامات المنصوص عليها في البند الفرعي 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 امتثال هؤلاء الموظفين والوكلاء والمتعاقدين من الباطن الذين لديهم التزامات تتعلق بالسرية المنصوص عليها في هذا البند وسيكونون مسؤولين أمام أريد عن أي فشل من جانب أي موظف أو وكيل أو متعاقد من الباطن في الامتثال 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 ثلاث (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 تنطبق 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 تعديلها من وقت لآخر.

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

تلتزم أريدُ باتخاذ تدابير أمنية تقنية وتنظيمية كافية بحيث تتوافق سرية هذه المعالجة مع قانون حماية البيانات المعمول به، ويلتزم العميل بما يلي:

21.2.1 الامتثال لقانون حماية البيانات المعمول به، وضمان ألا تؤدي أفعاله أو إغفالاته إلى التسبب في انتهاك أريدُ لأيٍّ من أحكام ذلك القانون؛

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

21.2.3 تحمّل المسؤولية عن التعليمات التي قد يقدمها إلى أريدُ فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية، على أن تلتزم أريدُ 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 القاهرة، 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 أريدُ بموجب هذه الاتفاقية، واستمر هذا المنع لمدة تتجاوز ثلاثين (30) يوماً، فيجوز لـ أريدُ، 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 العناوين التالية:

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

24.1.2 إلى العميل: العنوان الذي يطلب العميل من أريد 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، وبوافق الطرفين بشكل لا رجعة فيه على الولاية القضائية الحصرية لها.

26. الاتفاق الكلي

26.1 تحل الاتفاقية محل جميع الاتفاقيات والترتيبات والتعهدات 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 أريد والعميل. وعلى وجه الخصوص، لا يجوز استبدال الشروط بأي شروط عقد يقترحها العميل.

الملحق-1

أ) البنية التحتية كخدمة

قد تتضمن الخدمة بنية تحتية كخدمة الشبكة وأمانها والتخزين كخدمة 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 وسياساته.

تم تصميم سحابة أريد "يرمز إليها لاحقاً بـ (أريد Cloud)" لتكون سحابة هجينة متكاملة. تعتمد منصتنا السحابية على نظام سحابي للشركات "يرمز إليها لاحقاً (Enterprise Cloud)" الذي يوفر مرونة وابتكار الحوسبة السحابية وتمكين نموذج سحابي هجين حقيقي لتكنولوجيا المعلومات من خلال السماح للعملاء بنشر الوظائف في بيئة خاصة مستضافة مع أريد 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 أريد Cloud مسؤولية توفير منصة التجهيز الذاتي والإدارة من خلال واجهة Enterprise Cloud وفقاً للحل المطلوب، والذي يتضمن الشبكة الافتراضية ومجموعة الأمان المطلوبة.

ب) بروتوكول الإنترنت 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 بالسعة 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) يومًا:

• يوميًا بين الساعة 00:00 و 08:00 صباحًا بتوقيت الدوحة (جرينتش+3)

• أسبوعيًا وشهريًا بين الساعة 00:00 صباحًا و 20:00 مساءً بتوقيت الدوحة (جرينتش +3)

استرجاع البيانات

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

د) التعافي من الكوارث

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

هـ) الحسابات وكلمات المرور والأمان

يجب أن يكون العميل مستخدمًا مسجلًا للوصول إلى الخدمة، ويتحمل 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 أريدُ السحابية. تُعتبر مسؤولية الاتصال بالإنترنت وأمن الإنترنت من نقطة العميل الطرفية إلى منصة أريدُ السحابية مسؤولية العميل وحده.

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

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

ز) مكونات الخدمة

بمجرد تفعيل ملف تعريف العميل في منصة الخدمة، ستقوم أريدُ بمشاركة رابط لوحة التحكم المستندة إلى الويب والتي سيتمكن العميل من الوصول إليها باستخدام بيانات الاعتماد التي تشاركها أريدُ 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 أريدُ مسؤولة عن أي فشل من جانب العميل في القيام بذلك.

ح) الاحتفاظ بالبيانات:-

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

النسخ الاحتياطي على مستوى الملفات في Linux و Windows – 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

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

ي) انقطاع الخدمة والتوقف الطارئ المخطط له

قد تحتاج أريدُ أحيانًا 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 أربعًا وعشرين (24) ساعة في السنة، ويُستثنى هذا التوقف من أي حساب لمعدل التوافر.

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

لن تكون شركة أريدُ مسؤولة أمام العميل عن أي عواقب سلبية تترتب على انقطاع الخدمة. ومع ذلك، في حال وجود حالة طوارئ، وفقاً لما تراه أريدُ مناسباً، تحتفظ أريدُ 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 أريدُ، قدر الإمكان، إلى تقليل أي انقطاع لحلول العميل إلى الحد العملي الممكن.

ك) الدعم الفني

تقدّم أريدُ الدعم الفني للعميل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. ويتعيّن على العميل التواصل مع فريق الدعم الفني عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني المذكور أدناه:

- Telephone: +974 4440 4750
- Email: qdcnoc@ooredoo.qa

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

الشفة	معار أريدُ
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 تقييمًا 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

1 يوم عمل – على مدار الساعة/طوال أيام الأسبوع/طوال السنة	درجة الخطورة 3 – غير حرجة
2 يوم عمل – على مدار الساعة/طوال أيام الأسبوع/طوال السنة	درجة الخطورة 4 – طلب دعم محدود

طلب الدعم

- للحصول على الدعم المطلوب يمكن للعملاء الاتصال ب Telephone: +974 4440 4750 Email: qdcnoc@ooredoo.qa

