

حُماة الحق

محامي الأردن استشارات +962797777743

نموذج اتفاقية مستوى الخدمة SIA

اترك تعليقًا / نماذج وصياغات قانونية / بواسطة Jordan lawyer

نموذج اتفاقية مستوى الخدمة

Service level Agreement





رسالة شركة
حُماة الحق

SLA



جدول المحتويات

1. المقدمة
2. نطاق الخدمة:
3. خصائص النظام
4. مستوى الوصول وضمن التشغيل
5. المسؤوليات و الحقوق
6. المعلومات السرية للعميل
7. الأسعار
8. الاستثناءات
9. مدة الاتفاقية وإنهاؤها
10. إخلاء المسؤولية
11. المراقبة
12. أحكام عامة

إخلاء مسؤولية

ان النصوص و المقالات المنشورة في هذا الموقع لا تعتبر استشارات قانونية و لا ترتب اي علاقة قانونية مع القارئ، و ان كل ما هو مكتوب هنا هو للاسترشاد به و للقراءة فقط و قد يحتوي معلومات خاطئة لا تتناسب مع قضيتك ، و ننصحك بالرجوع لمحاميك للحصول على استشارة قانونية دقيقة.

1- تقديم و تمهيد

- تمثل هذه "الاتفاقية" الاتفاق العام للحصول على خدمات و منتجات شركة (اسم البرنامج او النظام) لتقنية المعلومات (يشار إليها لاحقاً بـ "الشركة" أو "اسم البرنامج او النظام") " أو "الطرف الأول" أو "مقدم الخدمة" و هذه الاتفاقية

تنطبق على جميع العملاء، سواء أكانوا أفراد أو مؤسسات أو شركات و بالعموم

أي كيان أو شخصية طبيعية أو اعتبارية (يشار إليهم لاحقاً بـ "العميل" أو

"الطرف الثاني" أو "المستفيد من الخدمة"

• كما و يشار إلى الطرف الأول والطرف الثاني مجتمعين بـ "الأطراف" أو "الطرفين".

• وتعتبر الموافقة على هذه الاتفاقية شرط إلزامي لاستخدام أي من خدمات الشركة.

• هذه الاتفاقية بما فيها المقدمة وأية ملاحق أو تعديلات لها تكون ملزمة للأطراف، و أن هذه الاتفاقية تهدف الى تفصيل و توضيح المسؤولية بين المتعاقدين.

وأنه بالموافقة على هذه "الاتفاقية"، يقر "العميل" بأنه يتمتع بالصلاحية والأهلية القانونية لقبول شروط هذه "الاتفاقية". في حالة موافقة "العميل" على شروط هذه "الاتفاقية" بصفته ممثلاً أو وكيلاً لأي شخص اعتباري أو طبيعي، فيقر "العميل" بأن لديه الأهلية القانونية الكاملة لإلزام من يقوم مقامه أو يمثله بهذه "الاتفاقية".

2- نطاق الخدمة:

تخضع جميع خدمات ومنتجات الشركة لبنود هذه الاتفاقية.

2.1 موقع الخدمة المقدمة

إن كافة خدمات الدعم و الصيانة يتم تقديمها بالوسائل الإلكترونية التي تناسب الشركة و

للاتصال

Contact

962-

+797777743

email:

sami@jordan-

lawyer.com

أحدث

المقالات

الطبيعة القانونية

لحكم التحكيم

شروط دعوى بطلان

حكم التحكيم

التوريق

بواسطة الوسائل الإلكترونية التي تستخدمها عادة و عن بعد دون تقييد بشكل أو بوسيلة

محددة ، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بعقد خطي منفصل واضح و صريح

2.2 : وصف مستوى الخدمة:

- صمم نظام (اسم البرنامج او النظام) ليخدم فئة واسعة من المستخدمين، ويعتمد نطاق الخدمات على أنواع عروض الاشتراكات المشتراة، كما و يوفر الخدمات والخصائص المذكورة في عرض الاشتراك.
- لا تضمن الشركة بحصول العميل الى خدمة غير مدرجة في عروضها ، و لا تضمن تصميم خدمة مخصصة للعميل خلاف ما ورد بالعروض ما لم يتفق كتابيا على خلاف ذلك . وان الخدمة التي ستقدمها الشركة هي حصرا كما يلي:

2.3 إدارة التطبيقات:

وتشمل؛ تثبيت وتفعيل النظام، تصميم وبرمجة واجهات النظام بالهوية الخاصة للعميل، ربط النظام بالنطاق الخاص بالعميل أو إصدار نطاق جديد عند الطلب “مع تحمل العميل تكاليف الاشتراك في نطاق الجديد”، تجهيز الخوادم الخاصة بنسخة العميل من النظام، تصدير نسخة (White Label) من النظام للعميل وذلك فق الطلب ونوع الاشتراك.

2.4 الدعم الفني:

2.5 إدارة النسخ الاحتياطية:

2.5.1 إدارة البنية التحتية للنظام والخوادم والنسخ الاحتياطية، وإمكانية تخزين

المعلومات في قاعدة بيانات منفصلة (بناء على نوع اشتراك العميل وطلبه).

2.5.2 توفير نسخ احتياطية جاهزة للاسترجاع لمدة أقصاها 48 ساعة. يتم

استعادة النسخة الاحتياطية بعد تقديم العميل الطلب أو بعد اكتشاف فريق الدعم وجود مشكلة في النظام أو حساب العميل.

2.5.3 رغم أن فرق الدعم و الصيانة تتخذ دائماً احتياطاتها و تجري الاختبارات

اللازمة، إلا أنه لا يمكن ل(اسم البرنامج او النظام) ضمان سلامة النسخ الاحتياطية بنسبة 100% و قابليتها للاستعادة وفق المدة المذكورة سابقاً، فقد يضطر فريق الدعم (في حالات نادرة) للعودة لاسترجاع نسخ احتياطية أقدم.

2.5.4 إن العميل وليس الشركة هو المسؤول عن حفظ نسخ احتياطية من الملفات

التي يقوم برفعها على النظام بكافة أشكالها و أنواعها سواء كانت مواد أو مصنفاً مرئية أو مسموعة أو مقروءة ، كما أن الشركة ليست مسؤولة عن أي ملفات مفقودة أو معلومات أو بيانات تم رفعها أو تخزينها أو إرسالها من قبل العميل، فالشركة توفر خدمة النسخ الاحتياطي الأسبوعي، حيث يتم تنفيذها وفق الممارسات المعتادة ، وإن العميل يعلم بأنه من الممكن حدوث عراقيل أو مشاكل خارجة عن إرادة الشركة في بعض الأحيان مما يفشل عملية النسخ الاحتياطي ، وعلى سبيل المثال، مشكلة عدم القدرة على إكمال النسخ الاحتياطي، أو فشل القرص الصلب، و إن العميل يخلي مسؤولية الشركة عن أي خلل يتعلق بعملية النسخ الاحتياطي ، ويتوجب على العميل أن يقوم هو بنفسه و على نفقته الخاصة بحفظ وتوفير نسخة احتياطية لكافة ملفاته خارج نظام و سيرفرات و موقع (اسم البرنامج او النظام) تجنباً لفقدانها للأبد.

3- خصائص النظام

الخاصية	الوصف
معايير الويب	نظام مصمم وفق معايير الويب العالمية لتوفير سرعة معالجة المعلومات والأمن المعلوماتي
نماذج استطلاعات الرأي	بناء نموذج استطلاع سهل و يسير مدعوم بلوحة تحكم يشمل إمكانية تحديد المرحلة التي يظهر فيها النموذج للمستخدمين
مسارات التعلم	إمكانية بناء مسارات تعلم تضم مجموعة من المواد وتحديد شروط ومعايير انتقال المتعلمين خلالها من مستوى الى الذي يليه
المتابعة والتقارير	متابعة أداء المستخدمين والاطلاع على تقارير متنوعة في الشؤون المالية والعملية والتقنية والتسويقية
فهرس المواد	إضافة فهرس للمواد أو لمسارات التعلم تظهر لمستخدمي النظام وزواره
إدارة المحتوى	مرونة في إدارة المحتوى وإمكانية نسخه وتكراره أو إضافة المحتوى لمواد أخرى أو إعادة نشره داخل النظام أو خارجه

<p>التوافق مع محركات البحث</p> <p>النظام متوافق مع محركات البحث المعروفة مثل غوغل و ياهو و بينغ وياندكس ونظم التشغيل المعروفة مثل</p>	<p>التوافق مع محركات البحث</p>
<p>إمكانية برمجة كويونات خصم لتحفيز العملاء و الحملات التسويقية أو لقياس أداء المبيعات لدى فئة محددة أو للعموم كما يمكن إضافة مسؤول مبيعات عن كل كويون من أجل قياس أداء مسؤول المبيعات</p>	<p>كويونات الخصومات</p>
<p>إمكانية قراءة محتوى مقاطع الفيديو التي يتم رفعها على النظام وتحويل محتواها الى نص مكتوب</p>	<p>قارئ مقاطع الفيديو</p>
<p>أمكانية أرشفة الملفات المرفقة أو المواد التعليمية أو مسارات تعليمية كاملة مما يحول دون فقدانها</p>	<p>الأرشفة</p>
<p>يمكن النظام المستخدم من تحديد بداية ونهاية الموسم بحيث يمكن مقارنة الأداء في موسم محدد مقابل المواسم الأخرى أو لقياس الأداء خلال فترة معينة</p>	<p>المواسم</p>
<p>من الممكن استعراضها و التعامل معها من أي جهاز كمبيوتر/لوحى/أو هاتف ذكي</p>	<p>تصاميم مرنة</p>
<p>الإطلاع على كل ما يخص المستخدمين وإمكانية تعديل/حذف/إضافة/إعطاء إذن دخول/أو حظر أي مستخدم أو فئة من المستخدمين سواء معلمين أو متعلمين</p>	<p>إدارة المستخدمين</p>

تصنيفات المستخدمين	إمكانية تصنيف المستخدمين و توزيعهم على مجموعات أو فئات تسهل التعامل مع معلوماتهم
خدمة التقييم	يمكنك من خلال هذه الخاصية إتاحة تقييم مقدم المحتوى/المحتوى/التقنية/التجربة أو أي جزئية أخرى ترغب بحصول تقييم المتعلمين لها
الاختبارات والاستطلاعات	بناء اختبار أو نموذج استطلاع المعرفة (Quiz) وترتيبه ضمن مادة أو مسار تعليمي ووضع معايير النجاح
محتوى متعدد	إمكانية إضافة محتوى تعليمي متنوع (مقاطع فيديو، مقاطع صوتية، ملف PDF، أو ملفات Microsoft Office)
حماية المحتوى	يوفر النظام حماية المحتوى من النشر من خلال تطبيق معايير الحماية التقنية
إضافة شعار على المحتوى	إمكانية إضافة شعار العميل على المحتوى المرئي تلقائياً بعد رفعه على النظام
تحميل متعدد	رفع مجموعة من المحتويات دفعة واحدة مهما كان حجمها أو عددها
حلول الدفع الإلكتروني	امكانية ربط النظام مع وسائل الدفع الإلكتروني المشهورة اذا رغب العميل على أن يشترك العميل بذاته في وسيلة الدفع التي يرغب في توفيرها وعرضها على نسخته الخاصة من النظام

إمكانية ربط النظام مع أي خدمات طرف ثالث بناء على طلب العميل	API
نظام رسائل بريد إلكتروني بقوالب تلقائية مع إمكانية التعديل على نص كل قالب من خلال لوحة التحكم مباشرة	نظام الرسائل البريدية

4- الوصول للخدمة وضمان التشغيل:

4.1 إن أنظمة و منتجات (اسم البرنامج او النظام) المذكورة في هذه الاتفاقية يتم الوصول لها بواسطة الإنترنت وتبعاً لمكان تواجد الخوادم وسياسات موفري الخدمة لهذه الخوادم ، مالم يتم الاتفاق مع العميل على خلاف ذلك.

4.2 الأمن والحماية:

توفر الشركة حماية البيانات من القرصنة بشرط عدم تحميل العميل لأي ملفات ضارة أو استخدام المنصة لما هو غير مخصص له وفق أحكام هذه الاتفاقية.

تشمل الحماية:

- جميع الخوادم التي تقع ضمن شبكة محمية بجدار ناري حسب معايير
- جميع الخوادم تحتوي على النسخة الأحدث من الأنظمة والبرمجيات لتحقيق الأمان

- أي منافذ غير مستخدمة في الخوادم بشكل أساسي سيتم إغلاقها بهدف الحماية من أي اختراقات محتملة

جميع البيانات يتم تخزينها في قاعدة بيانات منفصلة عن الخوادم الأساسية

- جميع قواعد البيانات مشفرة ومؤمنة ضد الوصول غير المصرح به
- تشفير بيانات الاتصال بين العملاء والخوادم عبر شهادات التشفير SSL

5- المسؤوليةات و الحقوق:

5.1 مسؤولية مقدم الخدمة:

5.1.1 تمنح الشركة إلى العميل حقًا غير حصري وغير قابل للتنازل عنه للغير

وقابل للإلغاء ومقيّد بمدة محددة (كما هو محدد في القسم (المدة والإنهاء)) للوصول إلى

واستخدام نظام (اسم البرنامج او النظام) عبر الإنترنت، وأن ذلك فقط للاستخدام

الداخلي للعميل وفيما يتعلق بالأعمال الروتينية للعميل. وإن العميل يوافق على هذه

الخدمة بما يتفق وضمن بنود هذه الاتفاقية والقوانين المعمول بها في المملكة العربية

السعودية ، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، “خصوصية بيانات العميل”.

5.1.2 أيام وساعات العمل:

تلتزم (اسم البرنامج او النظام) بتقديم الدعم الفني لعملائها و الرد على طلبات الدعم في

فترة لا تتجاوز 12 ساعة في أيام العمل و 48 ساعة في أيام الإجازات.

5.1.3 خصوصية بيانات العميل:

تلتزم (اسم البرنامج او النظام) بالحماية و المحافظة على بيانات العميل و توفير أعلى

معايير التشفير والحماية لمنع أي وصول غير مصرح به لها، كما وتلتزم بالمحافظة على

كافة الملفات التي يتم تبادلها أو مشاركتها من خلال النظام، كما أن (اسم البرنامج او النظام (تلتزم بأن لا تقوم باستخدام بيانات العميل بأي شكل من الأشكال للإضرار به أو منافسته أو الإضرار بمصالحه أو بمصالح زبائنه أو عملاء العميل. مع احتفاظ (اسم البرنامج او النظام) بحقها في الاطلاع على كافة البيانات بهدف تطوير تجربة العميل أو النظام بما يصب في مصلحة الأطراف.

5.1.4 تحديث النظام

ستقوم (اسم البرنامج او النظام) بتحديث النظام كلما تطلب الأمر ذلك، وذلك ليتوافق مع الخصائص المحدثة مع إخطار العميل مسبقاً وقبل وقت معقول من خلال وسائل التواصل المتاحة ل(اسم البرنامج او النظام) مع العميل.

5.1.5 ترقية النظام:

يجوز للعميل أن يطلب ترقية اشتراكه لفئة أعلى إذا رغب بذلك بعد دفع الرسوم المقررة .

5.1.6 توفير الخصائص التي تم ذكرها في بند خصائص النظام.

5.2 مسؤولية وحقوق العميل:

5.2.1 إن العميل وحده هو المسؤول عن الحصول على كافة الموافقات والرخص والإجازات والتصاريح المطلوبة أو المشترطة بموجب أي نظام أو قانون أو لائحة وفق أحكام وقوانين وأنظمة المملكة العربية السعودية

5.2.2 في حال واجه العميل أي مشكلة قانونية أو مسؤولية قانونية ناجمة عن

استخدام النظام أو بسبب النظام فعليه أن يقوم بإخطار الشركة في الوقت المناسب ودون

إبطاء

5.2.3 تزويد الشركة بإمكانية الوصول إلى المعدات والبرامج والخدمات كلما لزم

(اسم البرنامج او النظام) ذلك وذلك وفق تقديرها الخاص

5.2.4 عدم الامتناع عن الصيانة والتحديث :

5.2.5 لا يجوز للعميل أن يمتنع عن صيانة النظام أو عمل التحديث عند طلب

الشركة منه ذلك، و أنه يتحمل أي خطأ عن أي عمل يقوم به هو بنفسه. و لا يجوز للعميل

منع أو عرقلة (اسم البرنامج او النظام) من القيام بعمل صيانة أو تحديثات للنظام أو

الحوادم “في حال طلب العميل رفع النظام على خوادم خاصة مقترحة من قبله” يكون

عرضة لغرامات مالية يتم تسديدها لشركة (اسم البرنامج او النظام) تساوي قيمة

الاشتراك الأعلى وقد يفقد حقه في الوصول إلى النظام أو كلا هذين الإجراءين مجتمعين

وفقاً لتقدير (اسم البرنامج او النظام) الخاص

5.2.6 التواصل بفعالية مع الشركة في جميع

الأوقات. ويكون ذلك حسب التوضيحات التالية:

• على العميل أن يقوم بالرد على المكالمات الهاتفية الواردة من الشركة خلال

أوقات العمل، وفي حال عدم المقدرة فان العميل يلتزم بمعاودة الاتصال بشركة (

اسم البرنامج او النظام) قبل نهاية وقت دوام (اسم البرنامج او النظام) في

ذات اليوم

الرد على المكالمات الهاتفية في يوم العمل التالي مباشرة بعد محاولة الاتصال بالعميل من قبل (اسم البرنامج او النظام) خارج أوقات العمل أو خلال أيام الإجازة.

- الرد على رسائل البريد الإلكتروني التي ترد من قبل شركة (اسم البرنامج او النظام) أو اي من موظفيها أو ممثليها المعتمدين في ظرف يوم عمل واحد
- الالتزام بالرد على رسائل البريد الإلكتروني التي ترد العميل من (اسم البرنامج او النظام) خلال ٤٨ ساعة وذلك خلال العطل والإجازات
- تزويد (اسم البرنامج او النظام) بوسائل التواصل الصحيحة من رقم هاتف ثابت ورقم جوال وبريد الكتروني وتحديثها باستمرار ومباشرة في حال تغييرها
- تعيين شخص مسؤول من قبل العميل للتعامل و الرد على كافة الاتصالات و الاستفسارات ومحاولات التواصل من قبل (اسم البرنامج او النظام)

5.2.7 إخطار الشركة مسبقا و بما لا يقل عن أسبوعين عمل حول أي زيادة كبيرة في عدد زوار النظام و التبليغ عن أي حدث هام قد يطرأ مستقبلا له علاقة بالنظام بشكل مباشر أو غير مباشر ، وفي حال عدم الإخطار خلال المدة الموضحة، عندها يتحمل العميل المسؤولية عن الأعطال أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة لذلك

5.2.8 يجوز للعميل نقل أي بيانات شخصية واردة في “المعلومات السرية للعميل” للشركة للأغراض المنصوص عليها في هذه “الاتفاقية”، ويكون نقل هذه البيانات الشخصية ومعالجتها بواسطة “الشركة” وفقا لقوانين حماية الخصوصية في المملكة العربية السعودية

5.2.9 يجوز للعميل نقل ملفاته الخاصة من مواقع استضافة سابقة وفق لشروط تلك المواقع، أو نقل أي بيانات للمستخدمين السابقين و بما لا يخل بخصوصية العملاء

والمحافظة على خصوصياتهم و يكون هو المسؤول عن ذلك

6- المعلومات السرية للعميل:

6.1 تتضمن المعلومات السرية للعميل أي مستندات إلكترونية بأي صيغة كانت أو رسائل بريد إلكتروني محمّلة على النظام من قبل العميل أو عملائه أو من قام العميل بالتصريح لهم باستخدام النظام، بما يمكن اعتباره معلومات شخصية وفئات يمكن أن تندرج تحت فئات المعلومات الخاصة .

6.2 يقر "العميل" ويضمن أن لديه كل الحقوق والتصاريح اللازمة لتقديم أي معلومات سرية خاصة به أو بمن يمثله إلى "الشركة"، بما في ذلك أي بيانات شخصية و معلومات خاصة قد تكون واردة فيها، كما يوافق على أنه يتحمل وحده مسؤولية دقة كل "المعلومات السرية لعملائه" و جودتها وسلامتها وشرعيتها. ووافق العميل أيضًا على أنه يجوز للشركة الاحتفاظ بالمعلومات السرية التي تخصه أو تخص عملائه و أن للشركة استخدامها لأغراض التحسين والأبحاث والتحليل المتعلقة بخدمات الشركة ونماذجها، وكذلك تقديم عروض ونماذج جديدة للخدمة، و يقر العميل إقرارا مسبقا غير قابل للرجوع عنه بأن اتفقياته مع عملائه أو من يسمح لهم بدخول النظام من قبله جميعها تحتوي ما يفيد الموافقة على ذلك ما لم يتم الاتفاق خطيا على غير ذلك مع الشركة لكل حالة على حدة.

6.3 يوافق "العميل" أيضًا على أن "الشركة" سوف تحتفظ "بالمعلومات السرية للعميل" بهدف تطوير خدماتها ومنتجاتها وبما يخدم أعمالها البحثية والتطويرية بما لا يتعارض ومصصلحة العميل، وأن "الشركة" لن تتحمل أي مسؤولية أو التزام تجاه حذف "المعلومات السرية للعميل" أو تصحيحها أو تدميرها أو إتلافها أو فقدها.

7- الأسعار:

تغيير الأسعار والعروض الخاصة والكوبونات

7.1 تغيير الأسعار: يجوز للشركة تغيير أسعار خدماتها حسب ما تقتضيه مصالحها الخاصة وبناء على ما يستجد من تطورات على خدمات الشركة والسوق والخطط المعتمدة لدى الشركة وذلك وفقا لتقديرها الخاص. على ألا تؤثر هذه التغييرات على العقود القائمة إذا حددت بمدة معينة، أو ضمن الوحدة الزمنية الواحدة للاشتراك

7.2 العروض الخاصة والكوبونات: تقوم الشركة بتقديم عروض خاصة بين فترة وأخرى، تنقسم هذه العروض الى قسمين، الأول مخصص للعملاء الجدد فقط، والثاني مخصص للعملاء الحاليين فقط، وهذا يعني أن لكل عرض شروطه الخاصة و لا تجبر الشركة على إعطاء أفضلية للعميل أو خصومات أو كوبونات

7.3 غالبا الكوبونات تكون قابلة للاستخدام في الاشتراكات الجديدة فقط، وغير قابلة للاستخدام عند تجديد الاشتراك للمشاركين السابقين. إلا ما تم النص عليه بخلاف ذلك حسب مصالح الشركة

7.4 عند الاشتراك في الخدمة مع الاستفادة من كويون خصم فإن الخصم سيكون عند الاشتراك فقط ولا يشمل تجديد الاشتراك بالخدمة. إلا في حال الاتفاق الخطي على خلاف

8- الاستثناءات:

. لا تنطبق اتفاقية الخدمة هذه على:

8.1 أي معدات أو برامج أو خدمات لم تدرج في هذه الاتفاقية أو أي شيء مملوك

لطرف ثالث أو غير ذلك، و لا تشمل أي أجزاء أخرى من النظام أو أنظمة (اسم البرنامج

او النظام) الأخرى غير المدرجة في هذه الاتفاقية

8.2 بالإضافة إلى ما ذكر في أي مكان سابقا في هذه الاتفاقية، فإن الشركة تعفى من

المسؤولية في أي من الحالات الآتية:

8.3 في حال حدوث مشكلة بسبب استخدام البرامج أو الخدمات بطريقة غير

صحيحة من قبل العميل

8.4 في حال قيام العميل بأجراء أي تغييرات أو تعديلات غير مصرح له بها

8.5 في حال امتناع العميل عن إجراء الصيانة والتحديث

8.6 في حال حدوث مشكلة بسبب أجهزة أو برامج أو أجهزة محمولة يستخدمها

العميل من غير الأجهزة المعتمدة من الشركة

8.7 في حال وجود ظروف تعتبر خارج نطاق هذا الاتفاقية، أو في الأحوال التي

يكون فيها الخلل ناشئ عن أمر خارج عن سيطرة و إرادة الشركة كما وتعفى في حالة

الظروف القاهرة أو الطارئة التي تحول دون قيام الشركة بعملها بالشكل المعتاد

8.8 تعفى الشركة من تنفيذ أي من التزاماتها في حال لم يوف العميل بأي التزام

منصوص عليه في هذه الاتفاقية لأي سبب كان، (على سبيل المثال لا الحصر، تأخر العميل

عن دفع الرسوم، والاستخدام غير السليم، ومخالفة الشروط و الأحكام، وما إلى ذلك)

9- مدة الاتفاقية وإنهاؤها:

9.1 تبدأ مدة هذه "الاتفاقية" بمجرد موافقة العميل وشرائه لخطة اشتراك أو تعبيره

عن الموافقة بالنقر على إشارة صح في المربع المخصص أو بأي طريقة تعبر عن موافقة

العميل بما فيها الانتقال للصفحة التالية بعد صفحة الشروط وبالعموم فإن شراء الخدمة بذاته

يعتبر بمثابة توقيع على هذه الاتفاقية، وتنتهي بتاريخ انتهاء الخطة (شهرية أو سنوية) وذلك

اعتباراً من "تاريخ اعتباره مفعلاً"، ما لم يتم تمديدها من قبل "الشركة"، حسب تقديرها و

قرارها المنفرد. وتنتهي أيضاً، في حال مخالفة أو إخلال العميل بأي من بنود أو شروط هذه

الاتفاقية أو ملاحقها أو الشروط الخاصة الأخرى أو في حال إخلال العميل أو مخالفته

للتشريعات و الأنظمة في المملكة العربية السعودية، . و في حال إنهاء هذه "الاتفاقية"،

يجب على "العميل" أن يتوقف عن استخدام الخدمة المقدّمة بموجب هذه الاتفاقية ويقتصر

حقه بذلك الحال بطلب آخر نسخة احتياطية محفوظة له من البيانات التي يمكن أن يتم

مشاركتها وذلك على نفقته ومسؤوليته و قد يطلب أجر لقاء ذلك تحدده الشركة و فق

تقديرها الخاص.

9.2 متى ما أخلت الشركة بأي من التزاماتها المنصوص عليها في هذه الاتفاقية، و

متى كان من الممكن للشركة تصحيح ذلك الخلل و تنفيذ الالتزام، وبالرغم من ذلك فشلت

الشركة في معالجة الخلل أو العطل، فإنه يحق للعميل في ذلك الحال إنهاء هذه الاتفاقية دون

أي عقوبات تفرض عليه وتتحمل الشركة مسؤولية ذلك. هذا الحق يتفعل للعميل في حال

عدم تجاوب الشركة للدعم المطلوب من العميل وفق أحكام هذه الاتفاقية لأكثر من خمس

مرات متفرقة في نفس الشهر من تاريخ استلام الإخطار الأول من العميل، على أن يكون

بين كل أخطار والذي يليه مدة لا تقل عن ٤٨ ساعة عمل و يشترط في ذلك استخدام

الايمل المعتمد للعميل. ويستثنى من ذلك أوقات الإجازات والعطل الرسمية.

9.3 التزامات الإنهاء:

بمجرد انتهاء مدة الاشتراك في النظام فلا تتحمل الشركة أي التزام بالاحتفاظ ببيانات

العميل على النظام أو ملفاته أو معلوماته أو غيرها الخاصة بتلك الخدمة، ويجوز للشركة

أن تقوم بحذفها بصورة نهائية في إطار حرية الشركة في كيفية إدارة المعلومات و

السجلات و التعامل معها

10- “الخدمة” المقدمة

10.1 يقر العميل بأن “الخدمة” المقدمة له بموجب هذه الاتفاقية، و للأغراض المتعلقة

بها فقط، و إن الشركة تلتزم بتقديمها على حالها ووفق وصفها فقط، وفي حال توفرها فقط

وبدون أي ضمانات. كما وتخلي “الشركة” مسؤوليتها عن أي ضمانات سواءً كانت صريحة

أو ضمنية أو مفترضة قانوناً، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الضمانات و الجمل

الواردة في الإعلانات ووسائل الترويج، كما وأن الشركة تلتزم ببذل العناية العادية و لا تلتزم بتحقيق أي نتيجة. كما وأنه لا يجوز لأي من موظفي الشركة أو وكلائها إجراء أي تعديل أو توسيع في نطاق الخدمة أو إضافة أي ضمانات لأي أمر، و أن أي وعد شفوي من هذا القبيل يكون غير ملزم للشركة ما لم يتم توثيقه خطيا

10.2 تخلي الشركة مسؤوليتها عن فقدان أي بيانات ناتجة عن خطأ العميل نفسه أو في حال تسريب المعلومات بأي وسيلة من قبل العميل أو أي طرف تابع له أو متعاون معه بشكل قانوني أو غير قانوني

10.3 يقر العميل بأن إخلاء المسؤولية في هذا القسم (إخلاء المسؤولية) هو جزء جوهري من هذه الاتفاقية، وأن الشركة بغير وجوده لن تقبل إبرام هذه الاتفاقية برمتها و لا يجوز التحفظ على هذا البند أو رفضه من العميل و إنما له أن يرفض الاتفاقية برمتها فقط

10.4 تخلي الشركة مسؤوليتها عن أي أضرار أو أخطاء أو أعطال في الخدمة بشكل جزئي أو كلي أو أي أضرار ناتجة عن سوء الاستخدام من قبل العميل.

● لا علاقة ل(اسم البرنامج او النظام) بأي محتوى يضعه العميل على منصة (اسم البرنامج او النظام) سواء أكان مرئي أو مسموع فيديو او اوديو أو بأي صورة ، و يكون العميل هو وحده المسؤول عن هذا المحتوى و عن أي ضرر يلحق بالغير و يجب على العميل استعمال المنصة لأغراض مشروعة فقط و يجب عليه احترام الأنظمة و القوانين و عدم مخالفتها بأي شكل من الأشكال .

● لا علاقة ل(اسم البرنامج او النظام) بالتعاملات و الخلافات العميل و العملاء الأخيرين ، و ان (اسم البرنامج او النظام) لا تقبل بأي مسؤولية بمواجهة

الغير ممن لا تربطهم بها علاقة عقدية مباشرة ، و على العميل أن يلتزم باحترام عقودهم ووعودهم مع الغير ومع عملائه أو مستخدميه أو من يجوز لهم استخدام المنصة باعتباره عميل للعميل مهما كانت صفته سواء أكان طالب أو معلم أو مدير وبأي صلاحية له أو حساب ممنوح له .

11- المراقبة:

يجوز للشركة جمع البيانات الفنية ومعلومات الاستخدام، مثل مستوى جودة أداء الخدمة ومعلومات الوصول وعدد مرّات النقر وسلوك الزوار أو المستخدمين وقت التشغيل والإعدادات ومعلومات المستخدم وغيره، بما في ذلك، (على سبيل المثال لا الحصر)، عنوان بروتوكول الإنترنت لكل مستخدم، وذلك بما يتفق مع سياسة الخصوصية وقوانين الخصوصية الخاصة بها. وان العميل يفوض بموجب هذه الاتفاقية الشركة بالقيام بذلك. كما و يجوز للشركة حظر أي استعمال للخدمة تعتقد أنه أو من الممكن أن يمثّل انتهاكاً لشروط هذا الاتفاقية أو للتشريعات المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

12- أحكام عامة:

12.1 القوة القاهرة. لا تعفي القوة القاهرة و الظروف الطارئة العميل من دفع بدل الاشتراك .

12.2 بنود عامة:

12.2.1 جميع الشروط السابقة و أي ملاحق أو شروط خاصة تعتبر شروط لازمة

للتسجيل في النظام و استخدام منتجات و خدمات الشركة.

12.2.2 تخضع هذه الاتفاقية للتشريعات و الأنظمة السارية في المملكة العربية

السعودية ويكون نظر أي نزاع قانوني يتعلق بها من اختصاص المحكمة التي يقع فيها

مركز الإدارة الرئيسي للشركة، على أن يلزم العميل قبل اللجوء للمحكمة بتوجيه إخطار

عدلي للشركة قبل 15 يوما يوضح فيه أسباب النزاع وطرق حله وأي تفاصيل ذات علاقة

12.2.3 تُشكل هذه "الاتفاقية" الاتفاق الكامل و الوحيد بين "العميل" و "الشركة"، وإن

هذه الاتفاقية تلغي كافة الاتفاقيات و التفاهات السابقة، سواء كانت شفوية أو مكتوبة ، وتحل

محلها.

12.2.4 هذه الاتفاقية ملزمة لكلا الطرفين و تنتقل الى من يخلفهما أو يحل محلها.

كما ولا يحق لأي شخص أو كيان آخر غير طرفي هذه الاتفاقية أو من يخلفهما أن يطلب

تنفيذ هذه "الاتفاقية" أو الاستفادة منها. وعلى كل طرف خلال تنفيذ هذه الاتفاقية كمتعاقد

مستقل وان هذه الاتفاقية لا ترتب أي علاقة توكيل أو تمثيل عن الطرف الآخر و لا ينشأ

عن هذه الاتفاقية أي علاقة شراكة بينها ما لم يتفق على خلاف ذلك باتفاق خاص.

أوافق على كافة الشروط و الأحكام الواردة في

قبل نسخ هذا النموذج فيجب استشارة محامي مختص و يجب أيضا قراءة مقال اتفاقية

مستوى الخدمة SLA Service level Agreement احكامها و شروطها و نموذج لها

<https://jordan->

lawyer.com/2020/10/30/%d8%a7%d8%aa%d9%81%d8%a7%d

9%82%d9%8a%d8%a9-

%d9%85%d8%b3%d8%aa%d9%88%d9%89-

%d8%a7%d9%84%d8%ae%d8%af%d9%85%d8%a9-sla-

%d9%85%d8%b9-

%d9%86%d9%85%d9%88%d8%b0%d8%ac-

/%d9%8a%d9%88%d8%b6%d8%ad%d9%87%d8%a7

ما هي اتفاقية السرية او عدم الإفشاء **NDAs** وأحكامها

كيفية كتابة العقود دون اخطاء

هل تريد مشاركة المقال



المقالات التالية مرتبطة بهذا المقال ويُنصح بقراءتها

ماهي اتفاقية مستوى الخدمة SLA
نموذج عقد وكالة تجارية 2021
نماذج اتفاقية توزيع تجاري حصري وغير حصري 2021

← المقالة التالية

→ المقالة السابقة

إذا كان لديك ملاحظة اكتبها هنا

Online legal advice

محامي الأردن

About us

فريق محامين حُماة الحق

Our Team

اراء العملاء

Contact us

سياسة الخصوصية

في الاعلام

استشارات اونلاين

Loading video



أحدث المقالات

الطبيعة القانونية لحكم التحكيم

شروط دعوى بطلان حكم

التحكيم

التوريق

موانع تنفيذ حكم التحكيم

الأجنبي

حُماة الحق Copyright © 2021