

شروط وأحكام خدمة استضافة مراكز البيانات

رسوم الإنهاء

تطبق رسوم الإنهاء إذا تم إنهاء العقد قبل الانتهاء. تختلف رسوم الإنهاء بناءً على فترة إتمام العقد ونوع الخدمة المقدمة، وأي إنهاء خلال فترة التزويد و / أو قبل تفعيل الخدمة، سينتج عنه رسوم إنهاء بقيمة 3 من الرسوم الشهرية المتفق عليها.

فترة الإنجاز	نوع الخدمة	حتى 25%	حتى 50%	حتى 75%	حتى 92%
رسوم الإنهاء	خاص او مقفص	المبلغ المتبقي	المبلغ المتبقي	المبلغ المتبقي	المبلغ المتبقي
رسوم الإنهاء	غير مقفص	3 رسوم شهرية	2 رسوم شهرية	1 رسوم شهرية	1 رسوم شهرية

أولاً. تعريف المصطلحات المستخدمة

في هذه الاتفاقية، يكون للكلمات المدرجة المعاني التالية ما لم يرد خلاف ذلك:

الأطراف	لأغراض هذه الاتفاقية، يشار إلى موبايلي باسم «موبايلي». يشار إلى العميل على أنه: الشركة أو الفرد المذكور في العقد الاصيلي، او العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية استضافة مراكز البيانات. يشمل العميل الأشخاص الذين سمح لهم العميل بالوصول إلى الأصول لأغراض التكوين أو الاختبار أو التطوير أو الأشخاص المصرح لهم / المطلوب التصرف نيابة عن العميل.
الخدمات الأولية	توفر الشبكة والطاقة وتكييف الهواء والأمن والمدرجة بشكل صريح في العقد الاصيلي، او العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية لاستضافة مراكز البيانات
الأصول	تعني معدات و / أو برامج الكمبيوتر الخاصة بالعميل (المملوكة أو المرخصة أو المؤجرة من قبل العميل) والمحددة في العقد الاصيلي، او العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية استضافة مراكز البيانات
المباني	تعني مباني موبايلي المشار إليها في العقد الاصيلي، او العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية استضافة مراكز البيانات
بداية الموعد	تعني المدة الكاملة للاتفاقية والذي يتضمن الفترة الأولية المحددة في العقد الاصيلي، او العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية استضافة مراكز البيانات، وفترة تجديد العقد
الرسوم	يعني النظر لموبايلي للخدمات المشار إليها في العقد الاصيلي، او العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية استضافة مراكز البيانات
الفترة الأولية	تعني الفترة المشار إليه في العقد الاصيلي، او العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية استضافة مراكز البيانات
مستوى الخدمة	تعني مستوى الخدمة الذي توفره موبايلي بموجب هذه الاتفاقية كما هو موضح في العقد الاصيلي، او العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية استضافة مراكز البيانات
الخدمات	تعني تلك الخدمات التي تقدمها موبايلي للعميل المشار إليها في العقد الاصيلي، او العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية استضافة مراكز البيانات
الإتفاق الرئيسي	هي اتفاقية خدمة استضافة مراكز البيانات التي يعد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) معروضاً لها
تعطل المرفق	هو أي انقطاع في الخدمة، فقط إذا كان هذا الانقطاع ناتجاً عن انقطاع طاقة المنشأة أو فشل التحكم البيئي
المرفق	تعني المرفق الذي توجد فيه رفوف تخزين الخادم

الشروط والأحكام القياسية

هذه هي الشروط والأحكام القياسية التي تنطبق على خدمة استضافة مراكز البيانات المقدمة من موبايلي. تحكم هذه الاتفاقية شروط استخدام العميل لجميع الخدمات التي تقدمها موبايلي.

موبايلي لديها السلطة للدخول والوفاء بالتزاماتها بموجب هذه الشروط والأحكام. يوافق العميل على استخدام الخدمات وفقاً للشروط والأحكام التالية:

خدمات

كما هو موضح في العقد الاصلي، او العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية استضافة مراكز البيانات الفواتير

يجب على العميل دفع الفاتورة خلال ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من تاريخ الفاتورة. في حال لم يقم العميل بتسوية المبلغ المستحق في غضون خمسة وسبعين (75) يوماً تقويمياً من تاريخ الفاتورة، يحق لموبايلي إنهاء هذه الاتفاقية أو تعليق جميع خدماتها للعميل. سيكون للاتفاق خيار شهري أو ربع سنوي أو سنوي يتم الاتفاق عليه في وثيقة الطلب ويتم تجديده تلقائياً. سيتم دفع الرسوم الشهرية دائماً بشكل دوري للخلف. في حالة إنهاء الخدمة، يجب على العميل إخطار مقدم الخدمة قبل شهر واحد من العقد الأولي. سيتم تطبيق جدول رسوم الإنهاء

رسوم الخدمة المنصوص عليها لا تشمل ضرائب القيمة المضافة («ضريبة القيمة المضافة») أو أي ضرائب أخرى تنطبق على الخدمة. يتحمل العميل وحده مسؤولية دفع أي ضريبة القيمة المضافة المطبقة على الخدمة، والتي سيتم إصدار فاتورة ضريبة القيمة المضافة إليها وتحصيلها من العميل بشكل منفصل وفقاً لجميع اللوائح المعمول بها السارية وقت تقديم الخدمات. تشمل رسوم الخدمة رسوم تكلفة الشركة السعودية للكهرباء التي قد تتغير في أي وقت مع أي تحكم من موبايلي. لهذا السبب، ستتأثر رسوم الخدمة بعد إشعار مدته 30 يوماً في دورة الفاتورة التالية

شروط الاتفاق (المدة)

تستمر هذه الاتفاقية لمدة 12 شهراً من الفترة الأولية ما لم يذكر خلاف ذلك. سيتم تجديد هذه الاتفاقية تلقائياً في نهاية المدة الأولية ما لم يتم إنهاؤها وفقاً لهذه الاتفاقية. ما لم وإلى أن يعطي أي طرف الطرف الآخر ما لا يقل عن ثلاثين (30) يوماً من الإشعار الكتابي بالإلغاء.

الترقية و خفض الترقية

الترقية:

1. بالنسبة لأي رف تخزين للخادم إضافي أو أرفف غير مقفصة، يتم تطبيق رسوم تركيب جديدة، وستتم إضافة الرسوم الشهرية إلى الفاتورة الأصلية
2. لأي إضافة للخادم أو الأجهزة التي تتطلب طاقة أكبر من الطاقة الإجمالية المتعاقد عليها لكل رف تخزين، يجب على العميل تقديم طلب إضافة للحصول على طاقة إضافية.
3. من العميل غير المقفص إلى العميل المقفص، يدفع رسوم تركيب جديدة للخدمة الجديدة بالكامل والرسوم الشهرية الجديدة. يتم التنازل عن رسوم إنهاء الخدمة القديمة.
4. من المقفص إلى الجناح الخاص، يدفع العميل رسوم تثبيت جديدة مقابل الخدمة الجديدة بالكامل والرسوم الشهرية الجديدة. يتم التنازل عن رسوم إنهاء الخدمة القديمة
5. من غير المقفص إلى عميل الجناح الخاص، يتم دفع رسوم تثبيت جديدة للخدمة الجديدة بالكامل والرسوم الشهرية الجديدة. يتم التنازل عن رسوم إنهاء الخدمة القديمة

تخفيض الترقية:

1. من المقفص إلى غير المقفص، يدفع العميل رسوم تفكيك القفص بالكامل والرسوم الشهرية الجديدة. يتم التعامل مع رسوم الإنهاء في كل حالة على حدة
2. من الجناح الخاص إلى المقفص، يدفع العميل رسوم التثبيت الجديدة بالكامل والرسوم الشهرية الجديدة. يتم التعامل مع رسوم الإنهاء في كل حالة على حدة
3. من الجناح الخاص إلى غير المقفص، يدفع العميل رسوم التثبيت الجديدة بالكامل والرسوم الشهرية الجديدة. يتم التعامل مع رسوم الإنهاء في كل حالة على حدة

الامتثال للقانون

عند استخدام الخدمات المقدمة ، يجب على العميل الالتزام بجميع القوانين والمعاهدات واللوائح المحلية المعمول بها ويمكن أن يؤدي أي انتهاك لهذا الحكم إلى الإنهاء فوراً أو مع إشعار مدته 30 يوماً اعتماداً على شدة الانتهاك وفقاً لتقدير موبايلي المطلق.

تحديد المسؤولية

يجب على موبايلي بذل جهد معقول لحماية الأصول الموردة من قبل العميل كما لو كانت هذه الأصول هي أصول موبايلي الخاصة وسيتم التعامل معها في العناية الواجبة والرعاية. ومع ذلك ، بخلاف أحداث القوة القاهرة التي أصبحت خارجة عن سيطرتها المعقولة ؛ يكون كل طرف مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر ناتج عن أي إهمال و / أو إغفال حدث من قبله و / أو من قبل مديره أو الموظفين. في مثل هذه الحالات ، لا تتجاوز مسؤولية موبايلي تكلفة تقديم خدمة مماثلة. إلى الحد الذي يسمح به القانون المعمول به ، لن تكون موبايلي مسؤولة تجاه العميل بموجب هذه الاتفاقية عن خسارة الربح أو فقدان الفرصة أو عن أي أضرار خاصة أو غير مباشرة أو عرضية أو تبعية ، سواء كان من الممكن أو لا يمكن أن يكون احتمال حدوث مثل هذه الأضرار تم توقعه بشكل معقول.

القانون الحاكم

تخضع هذه الاتفاقية وتفسر من جميع النواحي وفقاً لقوانين المملكة العربية السعودية. يتم تطبيق جميع القرارات واللوائح الصادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالإضافة إلى المبادئ التوجيهية لتوفير البيانات والمحتوى وخدمات الإنترنت على جميع القضايا غير المنصوص عليها بموجب هذه الشروط والأحكام. تتم تسوية جميع النزاعات الناشئة عن أو فيما يتعلق بهذه الاتفاقية ودياً بين الأطراف. إذا تعذر الوصول إلى هذه التسوية الودية في غضون (30) يوماً من تاريخ نشوب النزاع ، ثم يتم حلها بشكل لا رجعة فيه من خلال المحاكم المختصة في المملكة العربية السعودية.

التعويض

يوافق العميل على الدفاع عن شركة موبايلي وتعويضها وحمايتها من أي أضرار أو ضد أي وجميع المطالبات والخسائر والمطلوبات والنفقات (بما في ذلك رسوم المحامين المعقولة) المتعلقة أو الناشئة عن الخدمات التي تقدمها شركة موبايلي للعميل بموجب هذه الاتفاقية ، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المطالبات المقدمة من أطراف ثالثة (بما في ذلك عملاء العميل) فيما يتعلق بأي مطالبات إعلانية كاذبة ، أو مطالبات المسؤولية عن المنتجات أو الخدمات التي يبيعها العميل ، أو مطالبات براءات الاختراع ، أو انتهاك حقوق الطبع والنشر أو العلامات التجارية ، أو المطالبات بسبب انقطاع أو عطل في الخدمات المقدمة هنا بموجب ، أو لأي محتوى ينشره العميل باستخدام الخدمات ، ولكن باستثناء تلك التي تسببها إهمال موبايلي بشكل مباشر.

رفض الخدمة

تحتفظ موبايلي بالحق في رفض الخدمات للعميل. قد يحصل رفض الخدمة إذا: (أ) فشل العميل في الدفع الحسابات في غضون 75 يوماً من تاريخ الفاتورة ؛ (ب) إذا تم إنهاء الاتفاقية ؛ أو (ج) إذا أساء العميل استخدام الخدمات أو فشل في الامتثال لالتزامات العملاء بموجب الاتفاقية. (د) ، إذا صدرت تعليمات موبايلي للقيام بذلك عن طريق قوة القانون أو تعليمات السلطة الحكومية المختصة. (هـ) يخضع الإنهاء بموجب هذا البند لرسوم الإنهاء المنصوص عليها في جدول رسوم الإنهاء

الحسابات غير المدفوعة

قد يتم تعليق الحسابات إذا لم يتم دفعها في غضون 75 يوماً من تاريخ الفاتورة ولم يتم إجراء الترتيبات المسبقة. قد يتضمن التعليق تقييد الوصول إلى الخادم لأغراض إجراء تغييرات و / أو قطع اتصال الخادم بالشبكة. تحتفظ موبايلي بالحق في تطبيق إيقاف الطاقة على أصول العميل بعد 75 يوماً من عدم الدفع من تاريخ الفاتورة الأخيرة ، ولن تتحمل موبايلي مسؤولية أي فقد للبيانات أو أي ضرر قد يؤثر على أصول العميل.

تسليم الأصول

يجب على العميل تسليم الأصول في أو بعد تاريخ البدء كما هو محدد في الجدول (أ). يجب أن يتم التسليم في المبنى.

عرض النطاق الترددي

سيطلب العميل في النهاية عرض النطاق الترددي لعنوان بروتوكول الإنترنت لاستخدام الاتصال ؛ سيتم توفير هذا النطاق الترددي بواسطة عنوان بروتوكول الإنترنت لشبكة موبايلي. تنطبق جداول أسعار التوصيل والاتصال الحالية التي تقدمها موبايلي.

الوصول بشبكات الاتصال الأخرى

مراكز البيانات لموبايلي هي السبابة في مجال الاتصالات. ويمكن للعميل الاتصال بشركات اتصالات أخرى من خلال غرف الاتصالات في مركز البيانات التي يستضيف العميل فيها الرف أو الارتفاع الخاصة به. ولا تستطيع موبايلي إلزام أي شركة اتصالات أخرى بخدمة العميل بالموقع الخاصة بها. يتم فرض رسوم إضافية على الربط المتقاطع إضافية لإنهاء الاتصال من غرفة الاتصالات (meet me room) إلى ارتفاع العملاء يتم سردها بشكل منفصل في العرض التجاري.

تركيب المعدات

يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن تركيب المعدات في المبنى. ستوفر لك موبايلي المساعدة المعقولة والوصول إلى المباني لتمكينك من الامتثال لالتزاماتك بموجب هذا البند. لا تتحمل موبايلي أي مسؤوليات فيما يتعلق بتثبيت أو دعم الأصول الخاصة بك في المبنى.

الوصول إلى المباني

ستمنحك موبايلي وصولاً معقولاً إلى المباني طوال الوقت لصيانة أصولك وفحصها. الوصول المصحوب: يجوز للموظفين المعتمدين لدى العميل الوصول إلى مساحة الموقع المشترك ، مصحوبة في جميع الأوقات بمرافقة موبايلي ، لغرض تركيب معدات العملاء أو تشغيلها أو صيانتها أو إصلاحها أو إزالتها وفقاً لشروط وأحكام الاتفاق على إشعار مسبق معقول لموبايلي. الإشعار المسبق المعقول يعني الحد الأدنى: (أ) أربعة وعشرون (24) ساعة للصيانة الروتينية ؛ (ب) ساعة واحدة (1) في حالة الطوارئ ؛ و (ج) سبعة (7) أيام لتركيب أو إزالة معدات العملاء. يجب على الموظفين المعتمدين في جميع الأوقات أثناء وجودهم في المباني الامتثال لإجراءات أمن وسلامة موبايلي وموبايلي ، كما يتم تعديلها من وقت لآخر.

الوصول غير المصحوب: يجوز للموظفين المعتمدين لدى العميل الوصول إلى مساحة الموقع المشترك على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الاسبوع، 365 يوماً بغرض تركيب معدات العملاء أو تشغيلها أو صيانتها أو إصلاحها أو إزالتها وفقاً لشروط وأحكام الاتفاقية . يجب على الموظفين المعتمدين في جميع الأوقات أثناء وجودهم في المباني الامتثال لإجراءات أمن وسلامة موبايلي وموبايلي ، كما يتم تعديلها من وقت لآخر. يمنحك هذا الوصول استحداث بطاقة دخول من موبايلي كممثل لبطاقة هوية صالحة يمكنك استخدامها بشكل دائم. العميل مقيد فقط في استخدام والوصول و فقط أصوله الخاصة ولا شيء آخر ضمن المساحة المشتركة.

إلتزامات موبايلي

يجب على موبايلي أن تبذل جهوداً معقولة لتقديم الخدمات لك بطريقة احترافية وبغية تقليل تعطل عملك. يجب على موبايلي بذل مساعي معقولة لضمان تأمين الأصول بشكل صحيح. يجب على موبايلي بذل مساعي معقولة للحفاظ على معيار الخدمة المشار إليه في العقد الأصلي، أو العرض المالي والتقني المتفق عليه من اتفاقية استضافة مراكز البيانات باستثناء الحالات التي يتم فيها منع موبايلي عن طريق تحقيق هذا المعيار بسبب أمور خارجة عن إرادتها بما في ذلك ، على سبيل المثال لا الحصر ، العيوب في الأصول أو إهمالك الخاص أو الأفعال أو إغفال أطراف ثالثة.

إلتزامات العميل

- يتحمل العميل في جميع الأوقات مسؤولية ضمان أصولك ويجب عليه ، إذا طلبته موبايلي ، أن تزودها بنسخة من شهادة التأمين الحالية فيما يتعلق بالأصول.
- من واجبك صيانة وإصلاح الأصول والخوادم وأي معدات مستخدمة.
- يجب ألا تتسبب في أي ضرر لأي عنصر من الممتلكات أو المعدات المملوكة لشركة Mobily أو أي طرف ثالث في سياق الوصول إلى المباني أو ممارسة حقوقك والتزاماتك بموجب هذه الاتفاقية. علاوة على ذلك ، يجب ألا تتدخل في أي شخص أو أصول في المبنى ، سواء كان موظفاً في موبايلي أو غير ذلك.
- يجب عليك إبلاغ موبايلي بأي تعديل أو استبدال أو تغييرات أخرى على الأصول الخاصة بك على النحو المبين في الجدول (ب) والملحق (أ) ، والتي قد تؤثر على مرافق مركز بيانات موبايلي أو عملاء آخرين
- أنت مسؤول عن الحصول على أي تفويضات أو موافقة من جهات خارجية ضرورية لاستخدام برامجك على أي نظام كمبيوتر من موبايلي أو معدات الكمبيوتر الخاصة بك.
- ستكون مسؤولاً عن صيانة جميع المعدات اللازمة للوصول إلى المرافق وأصولك (عن طريق المودم أو غير ذلك).
- يجب أن تكون جميع معدات العميل مصدراً مزدوجاً للطاقة ، لأن موبايلي SLA والاتفاقية الكاملة لن تنطبق على أي جهاز بمصدر طاقة

- واحدة يوفره العميل. سيحتاج العميل إلى التوقيع على نموذج عدم المسؤولية لأي جهاز بمصدر طاقة واحدة مثبت داخل مرافق موبايلي من قبل العميل
- يجب أن تبلغ موبايلي مسبقاً إذا كنت تطلب أن تستضيف موبايلي المعدات أو البرامج الإضافية للأصول. في هذه الحالة ، إذا وافقت موبايلي ، يجوز لموبايلي تعديل هذه الاتفاقية
 - انتهاكات حقوق الطبع والنشر والملكية الفكرية لن تقوم موبايلي بمراقبة المحتوى المنشور على جهازك أو التدخل فيه. يجب على مستخدمي خدمات استضافة مراكز البيانات لدينا في جميع الأوقات التأكد من أن جميع المعلومات المنشورة والمتاحة للجمهور العام لا تنتهك أي مطالبات حقوق الطبع والنشر أو حقوق الملكية الفكرية المعمول بها.

الاتفاقية الكاملة

يقر العميل ويوافق على أن هذه الاتفاقية هي الاتفاقية الكاملة بين الطرفين ويستبعد جميع المناقشات الشفوية و / أو المكتوبة أو الإقرارات والشروط الضمنية ما لم يتم الاتفاق على هذه الشروط كتابياً بين الطرفين. مثل تأجير الرفوف أو المساحة والطاقة المتعاقد عليها في هذه الاتفاقية لطرف واحد أو أكثر بدون اتفاقية مكتوبة مع موبايلي.

الوصول غير المصرح به

لن يتم قبول الحصول على أو محاولة الوصول دون إذن لأجهزة الكمبيوتر أو الشبكات أو الحسابات التي تمتلكها موبايلي أو أي طرف خارجي. لن يتم قبول الأنشطة المتعلقة بمحاولات الوصول إلى كمبيوتر أو معدات موبايلي ، أو مثل هذه المعدات المملوكة لأطراف أخرى. قد تتضمن هذه الأنشطة عمليات مسح أو أنشطة جمع معلومات أخرى. يخضع الفنيون الذين يحتاجون إلى الوصول إلى مراكز بيانات موبايلي للعمل على معدات / أصول العملاء ، التي ليس لديها عقد مع العميل أو ليس تحت رعاية العميل ، بالكامل تحت مسؤولية العميل. حقوق الطبع والنشر وانتهاكات الملكية الفكرية موبايلي لن تراقب أو تتدخل في المحتوى المنشور على جهازك. يجب على مستخدمي خدمات استضافة مراكز البيانات لدينا في جميع الأوقات التأكد من أن جميع المعلومات المنشورة والمتاحة للجمهور العام لا تنتهك أي مطالبات حقوق الطبع والنشر أو حقوق الملكية الفكرية المعمول بها.

اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

تشكل اتفاقية مستوى الخدمة هذه («SLA») هذه معاً ، وغيرها من المستندات المشار إليها في شروط الخدمة ، اتفاقية ملزمة («الاتفاقية») بين موبايلي والعميل.

تحمل المصطلحات المحددة في شروط الخدمة نفس المعنى عند استخدامها في اتفاقية مستوى الخدمة هذه. لا تنطبق اتفاقية مستوى الخدمة هذه على أي ميزة في الخدمة لم يتم تحديدها على وجه التحديد في اتفاقية مستوى الخدمة ، أو على أي ميزة تعرفها موبايلي بأنها «تجريبية». إذا اختارت موبايلي تقديم تعويضات اتفاقية مستوى الخدمة لميزات تجريبية ، فإن هذا الاختيار لن يفرض أي التزام على موبايلي ، وقد تقوم موبايلي بإلغاء هذا الاختيار في أي وقت.

أولاً: تعويضات عن فشل الخدمة

يسرد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) هذه بعض معايير موبايلي لتوفير الخدمة ، وتعرض على العميل تعويضاً عن الخدمة (كما هو موضح أدناه) عن أي فشل في تلبية تلك المعايير. يسرد اتفاقية مستوى الخدمة هذه أيضاً العديد من معايير الخدمة الإضافية - معايير الجودة التي تسعى موبايلي لتحقيقها ، على الرغم من أنها ليست مضمونة أو خاضعة للتعويضات ، وعلى الرغم من أن العميل قد لا يلاحظ أي فشل في تلبية بعضها. يتم سرد هذه المعايير الإضافية جنباً إلى جنب مع معايير التعويض أدناه ، لأغراض معلوماتية فقط ، لتوفير شعور بالالتزام موبايلي بالتميز. (توضح كل قائمة بمعيار أدناه ما إذا كانت معيار تعويض أو معيار إضافي.)

أ. الصيانة

ستقوم موبايلي بإجراء الصيانة وفقاً لأحكام الصيانة الواردة في الاتفاقية الرئيسية. تحتفظ موبايلي بالحق في إجراء الصيانة الطارئة حسب الحاجة. ستبذل موبايلي جهوداً معقولة تجارياً لإبلاغ العميل عبر البريد الإلكتروني قبل إجراء الصيانة المجدولة أو الصيانة الطارئة. إذا لم يكن هذا الإشعار المسبق ممكناً ، يجب على موبايلي إخطار العميل بشأن الصيانة الطارئة في أقرب وقت ممكن. ب. القيوود وإخلاء المسؤولية عن الضمان إن الحلول المنصوص عليها في اتفاقية مستوى الخدمة هذه، هي الحلول الوحيدة والحصرية للعميل لأي فشل أو فشل آخر في الخدمة ، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي خرق للضمان ، باستثناء ما هو منصوص عليه تحديداً.

ثانياً: وقت استجابة الدعم

- حالات الطوارئ - ساعتان
- فيما يلي فئات الطوارئ:
- ه تعطل الخادم (انقطاع التيار الكهربائي)

ه تعطل الخادم (ارتفاع درجة الحرارة بسبب فشل التحكم في المناخ)

ه تعطل الخادم (اختراق الأمان المادي)

سيتم تقديم رقم تتبع للعميل تلقائيًا فور فتح الحالة مع موبايلي. bos@mobily.com.sa أو (00966) 560100901 ، وسيراجع مهندس الدعم بشري طلب الدعم خلال الإطار الزمني المذكور أعلاه. قد تقوم موبايلي بإعادة تصنيف أي حالة تم تصنيفها بشكل خاطئ على أنها تقع ضمن إحدى الطوارئ المذكورة أعلاه ، ولن تكون هذه الحالة مؤهلة للعلاج في حالات الطوارئ. تختلف أوقات الحل والإصلاح ، ولا تتناولها اتفاقية مستوى الخدمة هذه.

ثالثًا. اتفاقية مستوى الخدمة لوقت التشغيل

إذا طلب العميل تعويضاً عن وقت تعطل المرفق ، وتم التحقق من هذا الطلب من قبل موبايلي ، فيجب على موبايلي تعويض العميل وفقاً للأحكام الواردة أدناه:

إذا تجاوزت فترة توقف التسهيلات للمنشأة في شهر تقويمي واحد 3 دقائق ، فسيحق للعميل الحصول على تعويض عن الفاتورة التي يتلقاها العميل بعد شهر واحد من الشهر الذي تم فيه الإبلاغ عن فترة توقف المنشأة. لغرض تحديد مبلغ أي تعويض ، سيتم اعتبار أن فترة توقف المنشأة تبدأ عندما تفتح موبايلي «تذكرة مشاكل» لتعقب وقت التوقف عن العمل في المرفق وستعتبر منتهية عندما تستعيد موبايلي توافرها وتغلق «تذكرة الأعطال» المعمول بها ما لم يقدم العميل وثائق فنية لتحديد الوقت (الأوقات) بالضبط من البداية و / أو نهاية فترة التوقف. سيتم فتح تذكرة مشكلة في غضون 5 دقائق من اكتشاف موبايلي للانقطاع أو في غضون 5 دقائق من إخطار العميل عبر الهاتف لمركز موبايلي للعمليات من الانقطاع. لا يحق للعميل الحصول على تعويض إذا: (1) انتهك العميل سياسة الاستخدام المقبول لموبايلي (AUP) ، أو (2) تأخر العميل عن 45 يوماً في دفع الفاتورة. يتم تحديد مبلغ التعويض كما يلي:

1. إذا كان هناك وقت تعطل للمنشأة لأكثر من 3 دقائق ولكن أقل من ساعة واحدة في أي شهر تقويمي ، يحق للعميل الحصول على تعويض بنسبة 3% من فاتورة ذلك الشهر عن جزء الفاتورة الذي يتوافق مع المرفق الذي حدث فيها وقت التوقف عن العمل للمنشأة، باستثناء تكلفة الطاقة التي ستتم محاسبتها بكامل سعرها وعدم تضمينها في حساب التعويض. يتم تطبيق تعويض واحد كحد أقصى يومياً لكل شهر تقويمي.
2. إذا كان هناك وقت تعطل للمنشأة لأكثر من ساعة واحدة ، ولكن أقل من 3 ساعات في أي شهر تقويمي ، فيحق للعميل الحصول على تعويض بنسبة 6% من فاتورة ذلك الشهر عن جزء الفاتورة الذي يتوافق مع المرفق الذي حدث فيه وقت التوقف عن العمل للمنشأة، باستثناء تكلفة الطاقة التي ستتم محاسبتها بكامل سعرها ولا يتم تضمينها في حساب التعويض. يتم تطبيق تعويض واحد كحد أقصى يومياً لكل شهر تقويمي.
3. إذا كان هناك وقت تعطل مرفق لأكثر من 3 ساعات ، ولكن أقل من 5 ساعات في أي شهر تقويمي ، يحق للعميل الحصول على تعويض بنسبة 10% من فاتورة ذلك الشهر عن جزء الفاتورة الذي يتوافق مع المرفق الذي حدث فيه وقت التوقف عن العمل للمنشأة، باستثناء تكلفة الطاقة التي ستتم محاسبتها بكامل سعرها الكامل ولا يتم تضمينها في حساب التعويض. يتم تطبيق تعويض واحد كحد أقصى يومياً لكل شهر تقويمي.
4. إذا كان هناك وقت تعطل مرفق لأكثر من 5 ساعات ، ولكن أقل من 7 ساعات في أي شهر تقويمي ، يحق للعميل الحصول على تعويض بنسبة 13% من فاتورة ذلك الشهر عن جزء الفاتورة الذي يتوافق مع المرفق الذي حدث فيه وقت التوقف عن العمل للمنشأة، باستثناء تكلفة الطاقة التي ستتم محاسبتها بالسعر الكامل ولا يتم تضمينها في حساب التعويض. يتم تطبيق تعويض واحد كحد أقصى يومياً لكل شهر تقويمي.
5. إذا كان هناك وقت تعطل للمنشأة لأكثر من 7 ساعات في أي شهر تقويمي ، يحق للعميل الحصول على تعويض بنسبة 25% من فاتورة ذلك الشهر عن جزء الفاتورة الذي يتوافق مع المرفق الذي حدث فيه وقت التوقف عن العمل للمنشأة، باستثناء الطاقة التكلفة التي سيتم تحريرها بكامل سعرها ولا يتم تضمينها في حساب التعويض. يتم تطبيق تعويض واحد كحد أقصى يومياً لكل شهر تقويمي.

رابعًا. توافر الطاقة والأداء

ستوفر موبايلي أيضاً أداء القوة وفقاً لمعيار Uptime Institute.

• التوافر: وفقاً للتوافر القياسي لمستوى الطبقة لمركز البيانات ، يقوم العميل بترتيب الرفوف في Uptime Institute - Data Center Tier Standard

مواصفات المستوى الثاني:

يفي بجميع متطلبات المستوى الأول أو يتجاوزها

مكونات سعة البنية التحتية الزائدة عن الحاجة مع توافر متوقع بنسبة 99.741%

مواصفات المستوى الثالث:

يفي أو يتجاوز جميع متطلبات المستوى الأول والمستوى الثاني مسارات توزيع مستقلة متعددة تخدم معدات تكنولوجيا المعلومات يجب أن تكون جميع معدات تكنولوجيا المعلومات ذات طاقة مزدوجة ومتوافقة تمامًا مع هيكلية بنية الموقع البنية التحتية للموقع التي يمكن صيانتها في الوقت نفسه مع توافر متوقع بنسبة 99.982%

مواصفات المستوى الرابع:

يفي أو يتجاوز جميع متطلبات المستوى الأول والمستوى الثاني والمستوى الثالث جميع معدات التبريد تعمل بشكل مستقل ، بما في ذلك المبردات وأنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء (HVAC) البنية التحتية للموقع التي تتحمل الأخطاء مع مرافق تخزين وتوزيع الطاقة الكهربائية مع توفر متوقع بنسبة 99.995% يسمح نظام الطبقة في Uptime Institute بالدقائق التالية من التوقف عن العمل سنويًا: المستوى الثاني (99.741% الحد الأدنى من وقت التشغيل) (1361 دقيقة كحد أقصى من التوقف السنوي) المستوى الثالث (الحد الأدنى للتشغيل 99.982%) (95 دقيقة كحد أقصى للتوقف السنوي) المستوى الرابع (99.995% من الحد الأدنى من وقت التشغيل) (26 دقيقة كحد أقصى من التوقف السنوي) • تقلبات الجهد: +/- 10%

انقطاع الطاقة هو فقدان الطاقة الكهربائية أو تقلب الجهد ، يتجاوز الحدود المذكورة أعلاه ، في أي جزء من نظام التسليم (توريد شركة المرافق ، أو توليد في الموقع ، أو UPS ، أو دائرة ، أو قطاع الطاقة) مما يؤدي إلى إيقاف تشغيل أجهزة العميل . يتم قياس فترة انقطاع التيار الكهربائي من الوقت الذي يفتح فيه العميل الحالة إلى الوقت الذي تتم فيه استعادة الإمداد الكهربائي ولا يتضمن أي وقت مطلوب لمعالجة أي مشكلات ناتجة عن انقطاع التيار الكهربائي. يتم إصدار تعويضات لهذا الجزء الثالث مقابل عنصر إعداد الفواتير الذي فشل. (قد تشمل الخزانات والخوادم المجمعة المستقلة الطاقة التي تغطيها رسوم خدمات استضافة مراكز البيانات. يتم حساب شرائح الطاقة الإضافية كعناصر فوترية فردية ، منفصلة عن الطاقة المضمنة في رسوم خدمات استضافة مراكز البيانات ، وتخضع لرسوم الطاقة). إذا لم يكن شريط الطاقة غير مشمولاً برسوم التجميعات يعاني من انقطاع التيار الكهربائي ولكن الطاقة التي تغطيها رسوم التجميع لا تعاني من فشل ، فسيتم منح التعويض فقط مقابل رسوم الطاقة للشريط الإضافي الذي فقد الطاقة.

خامساً: درجة الحرارة ، والتبريد ، والرطوبة

أ. درجة الحرارة في مركز البيانات (تُعرف على أنها مساحة أرضية مرتفعة) ستكون 21 درجة مئوية +/- 2 درجة في جميع الأوقات. يمكن قياس درجة الحرارة في أي نقطة في مباني موبايلي باختيار شريطة أن تكون هذه النقاط في حدود 0.5 متر من معدات العميل في بيئة العميل.

ب. انقطاع بيئي: إذا استمرت حالة درجة الحرارة الزائدة لمدة 60 يومًا متتالية ، يجوز للعميل إعطاء إشعار خطي عن نية إنهاء الاتفاقية وأي اتصالات أو خدمات أخرى مرتبطة بها ، والتي ستصبح الإنهاء سارية بعد 30 يومًا إذا كان ذلك الوقت لم يتم تصحيح حالة درجة الحرارة الزائدة.

• درجة حرارة مركز البيانات: 18-25 درجة مئوية

• الرطوبة النسبية: 35% - 60%

كما هو مستخدم في اتفاقية مستوى الخدمة: (أ) الرطوبة النسبية هي نسبة كثافة بخار الماء (الكتلة لكل وحدة حجم) إلى كثافة بخار الماء المشبع ، معبرًا عنها بنسبة مئوية ؛ و (ب) كل من درجة الحرارة والرطوبة النسبية هي متوسطات عدة قياسات ، كل منها من إحدى وحدات تكييف الهواء في غرفة الكمبيوتر (CRAC) الخاصة بالمرفق. ستقوم موبايلي برصد الظروف البيئية في المنشأة ، ولكن ليس من المطلوب إبلاغ العميل بها. موبايلي لا تقدم أي تعويضات عن هذا الجزء الخامس.

سادساً: الأمن المادي

• 24 × 365 أمانًا في الموقع

ستضمن موبايلي وجود حارس أمن محترف في المنشأة في جميع الأوقات ، مكلّفًا بإنفاذ السياسات الأمنية لموبايلي. (تتطلب هذه السياسات ، من بين أمور أخرى ، أن يرتدي الموظفون والزائرون في موبايلي شارة وأن يترك الزوار الذين لم يحصلوا على شارة دائمة بطاقة إقامة سعودية سارية أو بطاقة هوية أو جواز سفر مع الحارس أثناء وجودهم في المنشأة).

سابعاً: 24x دعم الفنيين

ستحافظ موبايلي على مهندسي الدعم بنشاط في الخدمة 24 ساعة في اليوم ، كل يوم من أيام السنة. وسيقدم هؤلاء الفنيون الدعم في المرفق عبر الهاتف.

ثامناً: حدود التعويض

الحد الأدنى لفترة الإخفاق المؤهلة للحصول على تعويض هو 60 ثانية ، ولن يتم تجميع الفترات الأقصر. الحد الأقصى للتعويض عن أي فشل فردي هو رسوم الخدمة لشهر واحد. في حالة تداخل فترات الفشل المتعددة في الوقت ، لن يتم تجميع التعويضات ، وسيتلقى العميل تعويضاً فقط عن أطول فترة من الفشل. موبايلي غير ملزمة بإصدار تعويضات متعددة لحادث واحد. في حالة ما إذا استدعت حادثة واحدة تعويضات بموجب أجزاء متعددة من اتفاقية مستوى الخدمة هذه ، يجوز لموبايلي ، وفقاً لتقديرها الخاص ، تحديد التعويضات التي سيتم منحها. الحد الأقصى للتعويض خلال سنة تقويمية واحدة ، لجميع ميزات الخدمة مجتمعة ، هو رسوم خدمة شهرين ، بغض النظر عن طول الفشل أو عدد مرات الحدوث. تبدأ فترة الفشل في أداء الشبكة وتوافر الطاقة والأداء (الجزءان الثاني والخامس أعلاه) عندما يفتح العميل حالة وينتهي عند معالجة الفشل.

في حال تجاوزت التعويضات لأي شهر تقويمي 25٪ من عائدات موبايلي لهذه الفترة ، يجوز لموبايلي تقليل وتقدير قيمة التعويضات الممنوحة لجميع العملاء عن هذه الفترة بحيث لا يتجاوز إجمالي التعويض الممنوح لجميع العملاء 25 ٪ من الإيرادات. كما هو مستخدم في الجملة السابقة ، تشير «إيرادات موبايلي» و «جميع العملاء» إلى الإيرادات والعملاء من خدمات تحديد الموقع على الإنترنت التي تباع تحت العلامة التجارية «موبايلي» ، وليس إلى الإيرادات أو العملاء من أي وحدة أعمال أخرى تعمل تحت اسم آخر أو تقدم الخدمات بخلاف أو بالإضافة إلى موقع الإنترنت. يجوز لشركة موبايلي استخدام الإجراءات المحاسبية التي تختارها في حساب الإيرادات ، وفقاً لتقديرها الخاص ، ولن يتم تفسير أي شيء في هذا الطلب على أنه يفرض على موبايلي الإفصاح عن معلومات غير عامة حول شؤونها المالية للعميل أو لأي طرف.

تنطبق التعويضات المتاحة بموجب اتفاقية مستوى الخدمة هذه فقط على تقديم الخدمة في المستقبل. موبايلي غير ملزمة بتقديم المبالغ المستردة وفقاً لاتفاقية مستوى الخدمة. إذا نص اشتراك العميل على فترة الدفع المسبق ، فسيتم تطبيق التعويض على أي تجديد لفترة الدفع المسبق ، ولكن قد يختار العميل بدلاً من ذلك تطبيق التعويض على أي منتجات أو خدمات موبايلي إضافية. إذا احتفظ العميل برصيد تعويض عند إنهاء الحساب المعني ، فسيتم إسقاط هذا التعويض. على الرغم من مما سبق ، لن يتم تطبيق التعويضات مقابل رسوم الخدمات المهنية أو الدعم المجمع أو رسوم الإعداد.

على الرغم من أي نص مخالف لذلك في اتفاقية مستوى الخدمة هذه ، لا يعتبر ما يلي إخفاقات: (1) فترات التوقف أثناء الصيانة المجدولة أو فترات الصيانة (كما هو موضح أدناه) ؛ (2) حالات الانقطاع الناتجة عن أفعال أو إغفالات العميل ، بما في ذلك تطبيقاته أو معداته أو مرافقه ، أو أي استخدام أو مستخدم للخدمة المصرح به من قبل العميل ؛ (3) حالات انقطاع بسبب القرصنة أو التخريب أو الفيروسات أو الفيروسات المتنقلة أو غيرها الأفعال الخاطئة من قبل طرف ثالث ؛ (4) مشكلات DNS خارج سيطرة موبايلي. (5) الانقطاعات الناتجة عن شذوذ الإنترنت خارج سيطرة موبايلي ؛ (6) الانقطاعات الناتجة عن الحرائق أو الانفجارات أو الظروف القاهرة. (7) انقطاع في بوابة العملاء ؛ (8) حالات الفشل خلال فترة «بيتا». يشير مصطلح «الصيانة في حالات الطوارئ» إلى أي إجراء تصحيحي يهدف إلى معالجة الحالات التي من المحتمل أن تتسبب في تدهور شديد للخدمة ، على النحو الذي تحدده موبايلي وفقاً لتقديرها الخاص. قد تتضمن الصيانة في حالات الطوارئ ، على سبيل المثال لا الحصر ، الإجراءات التي تهدف إلى معالجة أعطال الأجهزة أو البرامج أو الفيروسات / الفيروسات المتنقلة. كما هو منصوص عليه في القسم 6 من شروط الخدمة ، ستقوم موبايلي بجهود معقولة لإبلاغ العميل مقدماً قبل مقاطعة الخدمة للصيانة الطارئة ، ولكن هذا الإشعار ليس مضموناً ، ولا يشكل إخفاقه إخفاقاً.

تاسعاً: التقدم بطلب للحصول على تعويض

من أجل الحصول على أي تعويض ، يجب على العميل أن يخطر موبايلي كتابياً في غضون ثلاثين (30) يوماً من الوقت الذي يصبح فيه العميل مؤهلاً لتلقي مثل هذا التعويض (أي يتم إغلاق تذكرة المتاعب). يؤدي إخفاق العميل في إبلاغ موبايلي خلال تلك الفترة إلى التنازل عن حق العميل في تلقي أي تعويض من هذا القبيل. سيتم منح التعويضات بموجب اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) للعميل وفقاً لاتفاقية مستوى الخدمة (SLA) فقط في حالة عدم تخلف العميل عن الاتفاقية أو عدم تقصيرها خلال الفترة التي حدث فيها النقص.

عاشرًا: القوة القاهرة

لا يتحمل أي طرف المسؤولية عن أي فشل في أداء أو خرق هذه الاتفاقية بسبب حدث القوة القاهرة شريطة ألا يعفى العميل من التزاماته بدفع أي مدفوعات مقابل الخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية. يتعين على الطرفين بذل مساعٍ تجارية معقولة لتقليل آثار حدث القوة القاهرة.

لا يعتبر الانقطاع حدثاً عند حدوث الصيانة الروتينية أو عند حدوث فعل خارج عن سيطرة موبايلي ، مثل فعل الطبيعة. يجب تقديم إشعار الصيانة الروتينية عبر موقع موبايلي الإلكتروني وتقديمه كتابياً (البريد الإلكتروني) إلى جهات الاتصال الفنية التي يقدمها العميل.

حادي عشر: إزالة المعدات

إزالة المعدات والإطار الزمني. يجب على العميل استخدام مساحة التجميع بطريقة منظمة وأمنة ويجب أن يعيد مساحة التجميع إلى موبايلي عند انتهاء مدة الخدمة المنصوص عليها في العقد في نفس الحالة (باستثناء التآكل والتمزق المعقول) كما هو الحال عندما تم تسليم مساحة التجميع هذه للعميل. يجب على العميل إزالة جميع معدات العميل (وأي ممتلكات عميل أخرى) من مساحة الموقع في

غضون ثلاثين (30) يومًا من تاريخ سريان إنهاء أو انتهاء مدة الخدمة ذات الصلة أو مدة خدمة التجديد. المعدات المهجورة. في حالة مغادرة العميل لمعداته في مكان التجميع بعد إنهاء الاتفاقية أو العقد ، يجب على موبايلي تقديم إشعار للعميل لإزالة معداته. إذا فشل العميل في إزالة المعدات خلال تسعين (90) يومًا من انتهاء أو سريان العقد المعمول به ، يجب على موبايلي التعامل مع الممتلكات على أنها سرية ، ويجوز لها القيام بأي مما يلي: (1) إزالة أي من الممتلكات أو جميعها وتخزينها في العميل نفقة في موقع أو خارج الموقع ؛ (2) شحن هذه الممتلكات إلى العميل على حساب العميل وعلى نفقته ؛ أو (3) بناءً على إشعار خطي مدته 30 يومًا ، قم بتصفية هذه الممتلكات وفرض على العميل جميع التكاليف المرتبطة بالتصفية واحتفظ بجميع التصفية من المبالغ اللازمة لدفع موبايلي أي مبالغ مستحقة على العميل بموجب هذا العقد المعمول به. كما تعد موبايلي بأنها ستتعامل مع المعدات في جميع الأوقات بطريقة تحافظ على سرية العميل.