

خدمة التعافي من الكوارث

الأحكام والشروط :

- يمكن تجديد مدة الإستفادة من هذه الخدمة على نحو سنوي بحال تمت موافقة العميل.
- يترتب على العميل تسديد الرسوم شهرياً.
- عند اصدار طلب الشراء, يترتب على العميل دفع الرسوم الشهرية مسبقاً بالإضافة الى الرسوم التأسيسية.
- تعتبر الاسعار قابلة للتغيير خلال فترة التحضير والمراجعة والموافقة على الاحكام والشروط.
- إنّ عملية المحاكاة الأولية لنظام موبايلي لاسترداد البيانات سوف تتم عبر دوائر الربط الخاصة بشركة موبايلي.
- تتحمل الشركة نفقة سرعة تحميل دائرة الربط الخاصة (IPVPN) ريثما تنتهي عملية المحاكاة الأولية.
- يتم تحديد سرعة دائرة الربط الخاصة (IPVPN) بشكل تقديري وبالتالي فإن اي زيادة في كمية البيانات خلال فترة الخدمة تتطلب من العميل طلب رفع سرعة دائرة الربط الخاصة وذلك لضمان جودة وفعالية استرداد البيانات معالجتها (RTO/RPO).
- يتوجب على العميل تسديد جميع المبالغ والرسوم المندرجة في سياق هذا الاتفاق لصالح الشركة علماً بانها لا تشمل الضريبة على القيمة المضافة سواء تم دفعها مرة واحدة او بالتقسيط. بناء على ذلك, تقوم الشركة تلقائياً بتزويد العميل بفاتورة تشمل قيمة الضريبة التي دفعها بالإضافة الى شهادة توثق عملية الدفع وفق ما يتطلبه القانون.
- بحال طلب العميل من الشركة القيام بتركيب ألياف بصرية (كابلات) جديدة أو تحميل أو زيادة اي خدمات إضافية , يترتب عليه دفع جميع التكاليف الإضافية مسبقاً.
- يتطلب من العميل السماح لشركة موبايلي الدخول الى منشأته أو مقر عمله او مقر الاستفادة من الخدمة كي يتسنى لها القيام بعملية المعاينة والتوصيل. وينطبق الامر نفسه على تسهيل عملية صيانة اجهزة الشبكة وجميع توابعها عند الحالات الطارئة. بالإضافة الى ذلك, فإن جميع هذه الاجهزة وتوابعها المستخدمة تعود ملكيتها للشركة حصراً.
- لا يحق للعميل السماح لاي شخص بترتيب او إعادة توصيل او إصلاح او العبث بأي جهاز من اجهزة الشبكة المستخدمة بدون موافقة الشركة.
- يعتبر العميل مسؤولاً عن تأمين الاماكن المناسبة لوضع الاجهزة في مقر عمله أو مقر الاستفادة من الخدمة.
- يعوّض العميل عن جميع التكاليف الفعلية والمعقولة جراء تغيير اي جهاز او قطعة كانت قد تعرضت للتطيم, او للسرقة, او للضرر.
- لا تعتبر شركة موبايلي مسؤولة عن تشغيل أو صيانة الاجهزة التي يمتلكها العميل. لذلك لا يقع على عاتق الشركة أي التزام أو مسؤولية بخصوص ضبط, أو معالجة, أو تشغيل, أو أي مسألة تتعلق بتلك الاجهزة.
- في حال أراد العميل إنهاء الاتفاق قبل المدة التعاقدية , يجب عليه دفع جميع الدفعات الشهرية المترتبة عليه حتى تاريخ انتهاء العقد الاساسي.
- لاتتحمل شركة موبايلي أي مسؤولية تجاه العميل عن خسارته للعائدات, أو الأرباح, أو المدخرات المتوقعة, أو الخاسر غير المباشرة, أو عن أي ضرر يسفر عن فقدان أو تدمير البيانات.
- إنّ جودة خدمات التوصيل المذكورة في هذا العرض تخضع لنطاق التغطية المتاح في الموقع الجغرافي للعميل عند طلب هذه الخدمة.
- لا يمكن للعميل أن يطلب خفض سرعة دائرة الربط الخاصة خلال فترة العقد.

إنهاء أو تجديد العقد :

التجديد:

قبل ثلاثة اشهر من انتهاء صلاحية العقد , تُشعر شركة موبايلي العميل إلكترونياً أو خطياً بغية تجديد العقد. فإذا أعرب العميل عن رغبته في تجديد العقد والاستفادة من الخدمات دون وقف او إعاقه إشتراكه الحالي, يتوجب عليه عندئذ عقد اتفاق لمواصلة الاشتراك بالخدمة وفق برنامج التجديد المعتمد من الشركة وذلك قبل شهرين على الاقل من انتهاء صلاحية العقد السابق. أما اذا لم يرغب العميل في تجديد العقد, تقوم الشركة بإنهاء الخدمة فور انتهاء المدة المحددة في العقد الحالي.

إنهاء العقد :

- في حال لم يرغب العميل في تجديد الخدمة , تقوم الشركة عند انتهاء مدة العقد بالخطوات التالية :
- تعليق الدخول لموقع استعادة البيانات وجعل جميع محتوياته غير قابلة للقراءة.
- والغاء امكانية العميل من تسجيل الدخول على المواقع عبر شبكة الانترنت.

لائحة بأنظمة التشغيل المعتمدة :

يعرض الجدول ادناه جميع الخدمات التي توفرها شركة موبايلي فيما يخص خدمة استرداد البيانات والتي تتوافق مع نظام التشغيل OS:

Linux	Windows
Red Hat Linux 5 32/64-bit (from 5.8 to 5.9.3)	Windows Server 2012
Red Hat Linux 6 32/64-bit (from 6.0 to 6.4)	Windows Server 2012 ReFS
Red Hat Linux 6 Unbreakable Kernel (Kernel 3.8.13)	Windows Server 2008 EFI
Red Hat Linux 7 64-bit	Windows Server 2012 with EFI partitions
CentOS (Community Enterprise Operating System) Linux V5/V6 (32 bit and 64-bit) and V7 (64 bit)	Windows Server 2003 32/64-bit
Oracle Enterprise Linux V5 and V6 (32 bit and 64-bit), and V7 (64 bit)	Windows Server 2008 32/64-bit
SUSE V11 64-bit (Sp1 and Sp2)	Windows Server 2008 R2 32/64-bit
Multiple VG support	Windows Storage Server 1
Scientific Linux V5 64-bit	Windows OEM
UEFI support for Linux systems	Windows Server 2016

صيانة موقع استعادة البيانات

ستقوم شركة موبايلي بارسال جدول مواعيد الصيانة الخاصة بموقع استعادة البيانات للمفوض الفني للعميل. وقد يتوقف الاتصال خلال ساعات الصيانة سواء كانت محددة مسبقاً أو ناتجة عن تغييرات هندسية (تقنية) أو تحديثات لرفع مستوى الخدمة أو أي عطل طارئ. وتحتفظ الشركة بحقها في القيام بأي عمليات صيانة متى اقتضت الحاجة. على كل حال، ستبذل الشركة قصارى جهدها في إخبار العميل عن هذا النوع من الإجراءات. ولا بد من الإشارة إلى أن مواعيد الصيانة هي عرضة للتغيير بعد إرسال إشعار بذلك.

الإجراءات التصعيدية :

تتبع الإجراءات التصعيدية فيما يخص خدمة العملاء نموذج التسلسل الهرمي وذلك كي يتسنى للشركة متابعة كافة مستويات المهام التنفيذية التي تقوم بها إدارة العناية بالعملاء. وتتضمن هذه المهام متابعة المشاكل و الرد على المكالمات الهاتفية والإبلاغ عن المشاكل وإرسال الإشعارات ورصد المشاكل وتصعيدها. يقوم الموظفون في المستوى الأول بإدخال تفصيل البلاغ في برنامج تعقب البلاغات الذي يسمح بتعقب البلاغات فور حدوثها وإشعار جميع الموظفين المعنيين بالأمر من أجل معالجة المشكلة. في حال لم يتم معالجة الأمر في المرحلة الأولى، يترفع البلاغ إلى المستوى الثاني والذي لديه القدرة على التعامل مع المشاكل الأكثر تعقيداً. حيث يتم تحويل المشكلة حسب مدى صعوبتها إلى فريق متخصص وأكثر الماماً بالمسائل المعقدة. أما فريق الدعم الثالث يقوم بالتدخل فوراً بناءً على مدى صعوبة المشكلة وتأثيرها على العمل ومعالجتها لضمان مستوى التقيّد بالاتفاقيات المبرمة.

Level	Channel
المستوى الأول	ان لم يتم الرد خلال ساعة 901 مدير المناوبات 901shift-manager@mobily.com.sa +966560323081
المستوى الثاني	ان لم يتم الرد خلال 4 ساعات 901M@mobily.com.sa الإدارة المركزية
المستوى الثالث	ان لم يتم الرد خلال 6 ساعات الإدارة العامة 901GM@mobily.com.sa
المستوى الرابع	ان لم يتم الرد خلال 12 ساعة المدير العام التنفيذي 901EGM@mobily.com.sa

الظروف القاهرة :

يعنى بالظروف القاهرة جميع الاحداث والعواقب التي تحدث خارج نطاق السيطرة المعقول لشركة موبايلي. وبدون استثناء، تشمل هذه الظروف النزاعات في القطاع الصناعي بجميع انواعها، والحروب سواء كانت معلنة أو غير معلنة، والحصارات، والاضطرابات، والكوارث الطبيعية كالبرق والزلازل والعواصف والفيضانات وتساقط الشهب والحرائق، والأوبئة. كما تشمل ايضاً أي ممارسة قانونية تقوم بها السلطات او أي تغيير يطرأ على القوانين السارية او أي تأخير في الحصول على الموافقات والتراخيص القانونية او التدهور في شبكة الاتصالات السلكية او التيار الكهربائي. وفي حال حصول اي من الاشكالات المذكورة أعلاه، يتطلب من موبايلي إخبار العميل بعدم القدرة على القيام بالخدمة حيث يسمح لها بتأجيل تقديم الخدمات ريثما تعود الأمور الى طبيعتها.

وعليه فإن شركة موبايلي غير مسؤولة أو مجبرة بدفع التعويضات الائتمانية جراء حدوث اي من هذه الكوارث او الظروف الخارجة عن قدرة تحكمها. وفي حال تعثر على موبايلي تقديم خدماتها خلال احد هذه الازمات، لا يتوجب على العميل تسديد اي مبالغ للشركة في هذه الفترات.

اما في حال قرر احد الافرقاء فسخ العقد بسبب احدي هذه الازمات، يتوجب على هذا الفريق -وبعد النقاش- اخطار هذا القرار برسالة مسجلة مع اقرار الى الفريق الثاني دون الالتزام بأي تعويض.

أهداف مستوى الخدمة :

تلتزم شركة موبايلي بإسترجاع البيانات المتعلقة بأي من الحواسيب المشمولة وفقاً لزمناً الإسترجاع المستهدف للبيانات RTO ونقطة الإسترجاع المستهدفة للبيانات RPO فور اشعار العميل عن حدوث اي إنقطاع طارئ في الخدمة. لا تعتبر فترة الاختبار مقياس لل RPO/RTO

Level	Channel
1 RPO (hours) نقطة الإسترجاع المستهدفة	Near zero ما يقارب الصفر
2 RTO (hours) زمن الإسترجاع المستهدف	1 (one hour per server up to VM computer resources level) ساعة واحدة لكل جهاز افتراضي

شروط وأحكام أهداف مستوى الخدمة :

- تندرج الأيام التسعين الاولى ضمن مرحلة التثبيت أو الاستقرار، وبالتالي لا تطبق الاهداف المتعلقة بمستوى الخدمة خلال هذه الفترة.
- يعتمد تحقيق نقطة استرجاع البيانات RPO ألمنشود على توفر سرعة التراسل في نطاق التردد المطلوب لمحاكاة البيانات.
- يعتبر زمن إسترجاع البيانات RTO من المسؤوليات المشتركة ل موبايلي والعميل على حد سواء.
- على العميل التأكد من سلامة البرنامج وجهازيته خلال فترة إسترجاع البيانات RTO
- ان التزام موبايلي بهذه الشروط (RTO) يتيح الاستفادة من الاجهزة الافتراضية VM ومن امكانية التخزين.

الحالات الاستثنائية :

لا تُطبق الاهداف المتعلقة بمستوى الخدمة المذكورة اعلاه في الحالات التالية :

- اذا تأثرت عملية استرجاع البيانات باحدى الأسباب الخارجة عن نطاق التحكم المعقول للشركة كأى احداث ربانية، او بفعل ممارسات قانونية، او اجهزة انفاذ القوانين، أو القرصنة الالكترونية، أو الخرق الامني للموقع، أو أي سبب لا يمكن ربطه مباشرة ب موبايلي.
- ان لم يتعاون العميل بتزويد الشركة بالمعلومات المطلوبة وفق هذا الاتفاق.
- خلال مرحلة الاختبار- التجربة

إتفاقية مستوى الخدمة :

- يعرض هذا البرنامج مستوى الخدمات التي تقدمها او تتخطاها شركة موبايلي وفق ما تقتضيه شروط هذا الاتفاق.
- انّ رصيد نقاط الخدمة المذكورة في هذه الاتفاقية هي حقوق محصورة بالعميل وحده في حال تعثر توصيل الخدمات ويتضمن ذلك الحاق الضرر باي من بنود الكفالة ما عدا تلك المنصوص عليها مسبقاً.

- يمكن لكلا الطرفين خلال فترة العقد الاتفاق على اجراء التعديلات أو التغييرات في العقد وذلك بما يتلائم مع تدابير إتفاقية التغيير.

نسبة توافر الخدمات :

يتفق الفريقان فيما بينهما على جميع بنود هذه الاتفاقية ويقومان معاً بحساب كمية الخدمة المتاحة مقابل اهداف مستوى الخدمة المحددة.

ويتم حساب هذه الكمية على النحو التالي:

مدى توافر الخدمة (كمية الخدمة المتاحة) خلال مرحلة تعذر الاتصال = النسبة المئوية لحاصل العملية الحسابية أدناه :
 (المجموع الكلي لساعات توافر الخدمة – ساعة العمل الضائعة)
 المجموع الكلي لساعات توافر الخدمة

مع العلم أن :

- المجموع الكلي (العدد الاجمالي) لساعات الخدمة : هو حاصل ضرب لعدد الحواسيب الافتراضية المسترجعة الى الخدمة بالوقت المستهلك في عملية الإسترجاع بالساعات.
- ساعات الخدمة الضائعة : هي حاصل ضرب عدد الحواسيب الافتراضية المنقطعة الاتصال خلال فترة القياس بالعدد الاجمالي لساعات انقطاع الاتصال خلال فترة القياس.
- يتم حساب الساعات باستخدام خانتين عشريتين.
- تقوم شركة موبايلي بمتابعة عملية قياس معدل توافر الخدمة خلال فترة القياس.
- إن اي قيمة إضافية تترتب على هذه الخدمة سيتم خصمها من الفواتير الشهرية المقبلة.

توافر الخدمة خلال فترة إسترجاع الخدمة :

- 1- تقوم شركة موبايلي خلال اي مرحلة من مراحل إسترجاع الخدمة بتأمين توفر الخدمات بنسبة 99 % عند قياس معدلها بالنسبة لفترة القياس المحددة في هذه الفقرة.
- 2- تقوم شركة موبايلي بدفع تعويض الخدمة للمشارك حسب الجدول "أ" المرفق أدناه فيما يتعلق بفترة استرجاع الخدمة حيث تدرج نسبة توافر الخدمة في مركز موبايلي لإسترجاع البيانات وفقاً للنطاقات التالية :
 - أ : أقل من 99% أو أكثر من أو يساوي 95%
 - ب: أقل من 95% و اكثر من او يساوي 90%
 - ج: أقل من 90%

الجدول أ

فترة قياس ساعات الخدمة (7*24) خلال مرحلة استرجاع الخدمة حيث يظهر رصيد الخدمة على شكل النسبة المئوية للنطاقات السنوية التابعة للجهاز الافتراضية المعلن عنها

	أ	ب	ج
النسبة المئوية للنطاقات السنوية التابعة للجهاز الافتراضية المعلن عنها	5%	7%	2

الأحكام والشروط الأخرى :

- يتفق الفريقان على استثناء الحالات المذكورة أدناه من عملية حساب ساعات الخدمة الضائعة , وهي كالآتي :
 - الانقطاعات المجدولة وعمليات الصيانة والتعديل التي تتم بناء على طلب العميل.
 - الانقطاعات المجدولة وعمليات الصيانة والتعديل التي يتم التبليغ عنها من قبل الشركة قبل ثلاثة أيام من تنفيذها.
 - الظروف القاهرة وفترات الانقطاع والتأخير الناتجة عن صعوبات العمل, والأوامر الحكومية, والإضرابات المدنية, والحوادث الربانية, وأي من الحالات الخارجة عن نطاق سيطرة موبايلي.
 - عدم جاهزية شبكة العميل وأجهزة الشبكة والمدة المستغرقة للوصول الى مكان منشأة العميل والتأخير الناتج عن عدم جاهزية العميل.
 - الأعطال الناتجة عن أخطاء يرتكبها العميل أو عملائه أو المقاولين أو الموردين التابعين له.
 - الأعطال الحاصلة خلال عمليات الصيانة المخطط لها أو انقطاع كابل التوصيل لدى المورد (حيث لا يكون هذا العطل ناجم عن خطأ أو إهمال من جانب المورد).
 - إن الخدمات غير مصممة لإستعادة البيانات المشفرة.
 - يحق ل موبايلي حظر شبكة العميل اذا ما تم اكتشاف اي تكاثر فيروسي أو اي هجوم لبرمجيات ضارة (خبيثة) مصدره شبكة العميل.

تدابير مواصلة الاعمال بعد الكوارث :

لإنقطاع الخدمة عند العملاء المشتركين في خدمة التعافي من الكوارث أولوية على العملاء المشتركين الآخرين الذين يتدربون أو يحاكون الإنقطاع واسترجاع الأجهزة الافتراضية. يمكن للعملاء الذين يعانون من انقطاع طارئ في الخدمة، في أي وقت ودون سابق انذار، أن يحتلوا محل العملاء الذين يتدربون أو يحاكون الإنقطاع و استرجاع الأجهزة الافتراضية.

حقوق الخدمة و كيفية الحصول عليها والاستفادة منها :

بناء على مدى التزام العميل بنود هذه الاتفاقية وبتسديد جميع المستحقات والتكاليف، تقوم شركة موبايلي بتمكين العميل من تسجيل الدخول والاستفادة من الخدمة بما يتماشى مع بنود هذا الاتفاق.

يمكن أن تقوم الشركة بتزويد منشأة العميل بالمعدات والبرامج الحاسوبية من أجل تفعيل الخدمات. وتحتفظ شركة موبايلي أو مورديها بجميع حقوق الملكية والاستفادة من عناصر الخدمات التي تشمل البرامج الحاسوبية.

لا يحق للعميل القيام بالامور التالية :

o استخدام أو نسخ أو تعديل أو توصيل أو توزيع أي جزء من اجزاء الخدمة المقدمة له. ولا يحق له ايضاً تفعيل الجهاز الحاسوبي فيما عدا ما هو منصوص عليه في هذا الاتفاق.

o تجميع المعلومات بشكل عكسي وتغيير اي من مكونات الخدمة وغير ذلك . ولا يسمح له أيضاً بتفعيل الاجهزة الحاسوبية فيما عدا الحالات المسموح بها بموجب القانون وذلك دون امكانية الحؤول الى انهاء العقد. تفعيل البرامج الحاسوبية :

تتكفل شركة موبايلي بتأمين قدرة العميل على تفعيل البرنامج الحاسوبي المعني بالخدمة. وبالتالي يحصل العميل على اذن (تصريح) محدود يسمح له استخدام أي من هذه البرامج للغايات المذكورة في هذا الاتفاق فقط وذلك لتسهيل عملية الاستفادة من الخدمات.

أما بالنسبة لحقوق الملكية والفوائد الناجمة عن هذه البرامج، فهي تبقى جميعها محصورة بالمستفيد الشرعي. وتجدر الاشارة الى ان العميل لا يحصل على ضمانة (كفالة) للاجهزة او المعدات التي تقوم شركة موبايلي باستقدامها من طرف ثالث.

اخيراً، إن مجموع المبالغ كحد أقصى للتعويض عن التقصير في اتفاقية مستوى الخدمة التي توفرها موبايلي خلال مدة الخدمة تقتصر على نسبة 10% من التكاليف السنوية لكل سنة من سنوات العقد.