



بسم الله الرحمن الرحيم

## اتفاقية الخدمة لدي شركة الفريق للخدمات المتكاملة

شركة **الفريق للخدمات المتكاملة لحلول الإنترنت** تفخر بتقديم مستوى فريد من الأداء والموثوقية والخدمة المتميزة. لهذا السبب نقوم بالالتزام مع عملائنا في شكل اتفاقية مستوى الخدمة، والتي تقدم حقوق محددة فيما يخص أداء خدمات الاستضافة وخدماتنا الأخرى .

### ضمان نسبة التشغيل:

- شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** تحاول إبقاء نسبة تشغيل 99.5% للشبكة والخدمات. هذه النسبة رقم شهري، ويتم حسابها حصرا عبر أنظمة المراقبة للشركة أو عن طريق طرف ثالث مخول من قبل الشركة.
- إذا لم تقم شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** في الإبقاء على نسبة تشغيل 99.5% ، فإن كان هذا الفشل ليس لأحد الأسباب المذكورة أدناه، سيتم احتساب قيمة التعويض لكل عميل على حده، عند الطلب، على أساس حالة بحالة.
- الشركة لن تقوم باحتساب خدمة شهر كامل لفشل صغير. هذا لن يكون صحي اقتصاديا للشركة ، وبالمقابل سيؤثر سلبا فقط على مستوى الخدمة التي تقدمها الشركة لك". إعادة احتساب جزئي لفشل جزئي " هو وثيقتنا لمعمدة.
- في الحالات الشديدة يمكن للشركة إعادة احتساب شهر كامل، ولكن يتم التعامل معه على أساس حالة بحالة.

### الاستثناءات:

لن يتم إعادة أي مبالغ للعميل تحت بنود هذه الوثيقة إذا كان سبب الفشل أو النقص في الخدمة لشركة **الفريق للخدمات المتكاملة** مسببا بـ أو مترافق مع:

- ظروف ما وراء التحكم المعقول، وتتضمن بدون تحديد، التصرفات الحكومية، الحروب، العصيان، الأعمال التخريبية، فرض الحظر، القضاء والقدر (مثل الحريق، الطوفان، الزلازل، الأعاصير.. الخ)، الإضراب أو أي تشويش في عمل المستخدمين، العطل أو التأخير في النقل، عدم الإتاحة أو التأخير أو العطل في الاتصالات أو خدمات طرف ثالث، خطأ في برمجيات طرف ثالث أو العجز في الحصول على المواد الأولية، التجهيزات أو الطاقة المستخدمة أو التجهيزات المحتاج إليها في مراقبة وثيقة مستوى الخدمة .
- انقطاع الاتصال بالشبكة من مزود خدمة الربط بالإنترنت.
- العمليات الدورية على صيانة وتطوير الأجزاء الصلبة والبرمجيات.
- قضايا DNS التي ليست تحت التصرف المباشر لشركة **الفريق للخدمات المتكاملة**.
- تصرفات العميل أو إغفالاته، وتتضمن بدون تحديد، أي تهاون، سوء إدارة أو استخدام خدمات شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** بشكل يناقض اتفاقية الخدمة من العميل أو أشخاص آخرين مخولين من قبل العميل .
- ان هدف شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** هو إبقاء الشبكة خالية من عدم الإتاحة بنسبة 99.5% للعميل . عدم الإتاحة يحدد باللحظة التي لا يستطيع العميل إرسال واستقبال رزم IP بسبب إخفاق في خدمات شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** لأكثر من 15 دقيقة متتالية، باستثناء الإخفاق المتعلق بالصيانة الدورية والتطوير.
- شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** لا تتضمن تجهيزات قياس للعميل أو أية تسهيلات لولوج الاتصال لوصل مثل هذه التجهيزات للعميل للبنية التحتية .
- هدف شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** هو إبقاء متوسط التأخير للاتصال بالشبكة على 85 ميلي ثانية أو أقل.
- الشركة تحدد متوسط تأخير الاتصال بالإشارة إلى شهر معين، كالوقت المتوسط المطلوب للحزمة للانتقال بين شركة ومزودي خدمة الاتصال الرئيسي بالإنترنت خلال مثل هذا الشهر، كما تقاس بواسطة الشركة.
- هدف شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** هو إبقاء متوسط فقدان الحزمة على 1% أو أقل.



## القياس:

- الشركة تقوم بانتظام (بمتوسط كل 10 دقائق) بمراقبة إتاحة الشبكة والخدمات باستخدام برامج وأجهزة قادرة على قياس حركة المرور للتطبيقات والاستجابة. يعلم العميل بأن مثل هذه القياسات ربما لا تقيس المسار المجتاز بدقة عبر اتصال العميل بالانترنت، وأن مثل هذه القياسات تكون القياسات عبر شبكة الشركة وليس لشبكات أخرى والتي يمكن أن يتصل بها العميل.
- شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** لها الحق بتغيير نقاط وأساليب القياس المستخدمة بشكل دوري بدون علم العميل. تقرير كامل عن الشبكة والخدمات سيتم إرساله على مكان مخصص من قبل الشركة ونشره للمعرفة.

## فشل الأجزاء الصلبة:

- تراقب الشركة كافة التجهيزات لشبكتها. عطل الأجزاء الصلبة نادر الحدوث، لكن لا يمكن توقعه أو تجنبه.
- تستخدم شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** فقط الأجزاء الصلبة من شركات وماركات معروفة بأفضل الأنواع والأداء.
- الشركة ستقوم باستبدال أي جزء صلب متعطل يؤثر على مستويات الأداء للتجهيزات في غضون 48 ساعة، والذي يتضمن مشاكل الأجزاء الصلبة التي تسبب انهيار الخدمات أو السرعة. فشل الأجزاء الصلبة الذي يتسبب في فصل كامل وانقطاع للشبكة والخدمات سيتم إصلاحه في خلال ساعتين من وقت تحديد المشكلة.
- فشل الموصل Router هو استثناء من ضمان اتفاقية مستوى الخدمة، وبما يحتاج إلى مهندسي Cisco أو موظفي مزود اتصال مباشر للانترنت لتصحيح المشكلة.

## الاعتماد:

- طلب الاعتماد يجب أن يتم على موقع شركة **الفريق للخدمات المتكاملة**، عبر إرسال رسالة إلكترونية إلى [salesmanager@teamserv.com](mailto:salesmanager@teamserv.com) كل طلب متعلق بفشل أو فصل الشبكة أو الخدمات.
- يجب أن يرسل إلى شركة **الفريق للخدمات المتكاملة** في خلال خمسة أيام من تاريخ حدوثه.
- المجموع الكلي للاعتماد للعميل والذي لا يوافق مستويات الخدمة لن يتجاوز أجور الخدمة المدفوعة من قبل العميل لمثل هذه الخدمات لتلك الفترة المحددة.
- كل طلب اعتماد مقبول سيتم حسابه في فاتورة العميل خلال 30 يوم من استلام الشركة لمثل هذا الطلب.
- القيمة المدفوعة خالية من الضرائب المدفوعة من قبل العميل أو المحصلة من قبل شركة **الفريق للخدمات المتكاملة**.
- عند طلب العميل ستقوم الشركة بإضافة شهر واحد من الخدمة للعميل بسبب فشل أو انقطاع خدمة الشبكة أو الخدمات خلال أي شهر حيث تم الإبلاغ عنه بواسطة العميل للشركة وأيضا تم تأكيده عبر تقارير القياس للشبكة.

أقر أنا : ..... بأنني أوافق على الشروط والاحكام العامة المذكورة بملفات التعاقد.

التوقيع : ..... بتاريخ : .....

## مسئوليات العملاء وما يتوجب عليهم :

- كل المواقع المستضافة تخضع للشروط المدرجة ، و يعتبر طلب اي شخص لاستضافة موقعه لدينا بمثابة موافقة على الشروط الواردة ذكرها هنا.
- يمنع منعاً باتاً إعادة أو تأجير المساحة التي تم استأجرها من شركتنا ، أو تقديم خدمة الاستضافة المجانية إلا بأذن مسبق من الإدارة.
- يمنع منعاً باتاً التنازل عن المساحة التي يتم استأجرها من شركتنا إلا بأذن مسبق من الإدارة بالموافقة على ذلك و إلا سوف يتم وقف الحساب فوراً و يفقد المشترك اي حقوق مالية لدينا .
- يعد العميل مسئولاً عن اي نشاط ناتج عن حسابة إلا إذا اثبت انه ضحية لعملية قرصنة . كما إن العميل مسئول عن تأمين اسم المرور و كلمة السر و عليه أن يقوم بتغيير كلمة السر الخاصة به من وقت لآخر لضمان السرية .
- يتحمل المشترك منفرداً مسؤولية البيانات المستعارة او المخزنة أو المرسله من خلال الخدمة .
- يمنع منعاً باتاً استخدام المساحة المستأجرة في الإساءة إلى الأديان كافة ، و في حال اكتشافنا هذا الشيء في احد المواقع المستضافة لدينا ، فسنقوم بإغلاق الموقع دون سابق إنذار و يفقد المشترك جميع حقوقه المالية لدينا.
- يمنع منعاً باتاً استخدام الاستضافة لأغراض سياسية ، و يمنع التعرض لأي دولة بأي شكل من الأشكال و في حال اكتشاف ذلك ، يتم إغلاق الموقع فوراً دون سابق إنذار.
- نحن نقدم لك شروح لبرامج مختلفة مفيدة في إدارة و تصميم موقعك و لكن إدارة الشبكة غير مسئولة عن تأمين رخصة استخدام البرنامج حسب قوانين الحماية الخاصة بكل برنامج مشروح.
- يمنع استخدام و نشر المواد الإباحية ، أو وضع وصلات تؤدي لمواقع إباحية و جنسية ، و في حال اكتشاف ذلك ، سيتم الإغلاق فوراً للموقع ، و يفقد المشترك جميع حقوقه المالية لدينا.
- في حال التأخير في دفع كلفة الاستضافة لمدة 15 يوماً من تاريخ الاستحقاق فسوف يتم إغلاق الخدمة حتى يتم استلام المستحقات كاملة وإذا تم التأخير مدة 30 يوم يتم حذف الموقع نهائياً من سيرفرتنا ولا تتحمل الإدارة أي مسئولية عن الأضرار الناتجة عن هذا التأخير .
- تلتزم الإدارة بحفظ سرية معلومات عن عملائها الكرام عدم استخدام موادهم لأي جهة كانت في حال رغبة المشترك الانسحاب و إغلاق حسابه لدينا ، لا يحق له استرجاع أي مبلغ مالي لدينا إلا في حالة السبب المقنع في الانسحاب أو في حال قيمنا نحن شخصياً إدارة الشركة بإعادة المبلغ المستحق للمشارك ، غير ذلك يفقد المشارك الحق باسترجاع أي مبلغ مالي.
- يمنع استخدام برامج مقاسم بروتوكول الإنترنت في الاتصال الهاتفي أو إرسال الفاكس إلا بأذن مسبق من إدارة الشركة و ذلك للتأكد من قوانين هيئات الاتصال.
- يمنع تحميل البرامج التي تضر بالسيرفر و الشركة ، و يجب إطلاع الشركة على البرنامج قبل تنزيله ، و سنرى إذا كان هذا البرنامج لا يضر بالسيرفر و من ثم الموافقة عليه ، غير ذلك في حال اكتشاف برنامج يسبب ضغطاً و إرباكاً للسيرفر فسوف نقوم بإبلاغكم عن البرنامج و إذا لم يقم العميل بحذف البرنامج فسوف نقوم بحذفه.
- يمنع منعاً باتاً تركيب أي برامج Bouncer و Shell كما يمنع تركيب سيرفترات IRC و ينصح باستخدام برامج الدردشة الموجودة في لوحة التحكم .
- يمنع منعاً باتاً استخدام برامج ال YABB و برامج ال UBB و ذلك لأنها تستهلك جزءاً من طاقة النظام.



- يمنع استخدام اي موقع نشر محتوى في الموقع مطلوب لها ترخيص وتمتع بحقوق الملكية الفكرية ياب نوع من الانواع واذا تم اكتشاف مثل هذه المخالفة او قيام الشركة مالكة البرنامج المستخدم بتبليغنا بذلك , ويحق للشركة اغلاق الموقع مؤقتا حيث يثوم العميل بحذف البرنامج المستخدم او حرية النقل الي اي شركة اخرى وفي حالة تكرار المخالفة يتم حذف الموقع نهائيا بدون الرجوع الي العميل ولا يحق له المطالبة باي مستحقات مالية.
- في بعض الشروط التي ذكر بها الحصول على إذن من شركتنا هذا الإذن يتم بالاتصال بالدعم الفني و الحصول على هذا الإذن.
- كل المواقع المستضافة تخضع للشروط المدرجة ، و يعتبر طلب أي شخص لاستضافة موقعه لدينا بمثابة موافقة على الشروط الوارد ذكرها هنا.

### إلغاء الاشتراك:

يمكن إلغاء اشتراكك فقط عبر إرسال رسالة إلى إدارة شركة الفريق للخدمات المتكاملة على العنوان [Salesmanager@teamserv.com](mailto:Salesmanager@teamserv.com) كافة الطرق الأخرى للإلغاء غير صحيحة. حالما يتم إرسال النموذج للإلغاء سيتم إلغاء الاشتراك في غضون 60 دقيقة.

### معلومات عامة:

- شركة الفريق للخدمات المتكاملة تحتفظ بالحق في تعديل أو تغيير اتفاقية مستوى الخدمة هذه لمنفعة العميل، وسيتم نشر التعديلات في ملف دائم بالموقع يتم تحديثه عند وقت التغيير ، والتي ستكون متاحة للعميل بتحميله بصفه دائمه.
- ماعدا ما ذكر في هذه الإتفاقية، الشركة لا تدعي المطالبة فيما يتعلق بالإتاحة أو الأداء للشبكة أو الخدمات.
- بنود أو نقاط خاصة من هذه الاتفاقية يمكن تعديلها على أساس حالة بحالة عبر شروط الخدمة الموقعة والموافق عليها من قبل العميل.
- في حالة الاختلاف في البنود أو النقاط بين اتفاقية مستوى الخدمة وشروط الخدمة، تبقى نقاط وبنود وثيقة شروط الخدمة هي الأساسية والمرجع والوثيقة العامة لاتفاقية مستوى الخدمة.
- وثيقة شروط الخدمة الموقعة والموافق عليها من قبل العميل، هي وثيقة مستوى الخدمة، وبنود شروط الخدمة متكفلة، وتتضمن بدون تحديد، محدودية المسؤولية القانونية.

### **يجب عليك قراءة الشروط جيدا**

نتمنى من الله أن نكون عند حسن ظنكم أنشاء الله

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

اقر انا : ..... بأنني أوافق على الشروط والاحكام العامة المذكورة بملفات التعاقد.

التوقيع : ..... بتاريخ : .....