****

**اتفاقية مستوى الخدمة**

**لـ: [إيفنتاتي]**

**أعد في: [24/8/2020]**

**صالح من: [تاريخ البدء**

**صالح حتى: [انتهاء الصلاحية.تاريخ]**

## نطاق عمل الإتفاقية:

هذه الاتفاقية هي بين **ROQAY لاستشارات تكنولوجيا المعلومات** كمزود الخدمة، و **Eventaaty** كعميل.

العميل هو التعاقد **ROQAY** كمزود موقع ويب،لوحة المعلومات، وخدمات صيانةالتطبيقات النقالة. الخدمات التي لا تعتبر "صيانة عادية" تخضع لرسوم منتظمة ولن تعتبر جزءا من هذا العقد. وسوف تبدأ عملية طلب التغيير بناء على طلب الخدمة حيث ينبغي إجراء تحديد النطاق أولاً لتقدير الوقت والتكلفة.

وسوف تكون الصيانة على الميزات الموجودة فقط وهي:

* يقوم المشرف بجميع الإعدادات الازمة للتطبيق (سياسة الخصوصية , الشروط و الأحكام, الصور الخاصة بالسلايدر, معلومات التواصل) من خلال وحدة التحكم الخاصة به.
* يحتوي التطبيق على أنواع عديدة من المناسبات يتم تعريفها من قبل المشرف.
* يقوم المشرف بعرض جميع الشركات الموجودة بالنظام أو إضافة أو تعديل شركة
* يقوم المشرف بإضافة الخدمات و المعرض الخاص بالشركات.
* تقدم أيضا الشركات باقات بمجموعة خدمات معينة بسعر مخفض.
* تقدم الشركات خدماتها في أماكن معينة تختارها من عدة اختيارات معرفة مسبقا من قبل المشرف.
* يستطيع المستخدم أن يختار ما يريد من خدمات أو سوف يحصل على عرض سعر للتكلفة الكاملة للمناسبة من خلال التطبيق.
* يستطيع المستخدم أن يبحث عن فئة معينة لجنس معين أو عمر معين عن طريق البحث المتقدم في التطبيق و سيظهر له الشركات المختصة بذلك و ما تقدمه من خدمات و باقات.
* يمكن للشركات أن تتابع احصائيات الخدمات و الباقا ت الخاصة بها عن طريق وحدة التحكم الخاصة بهم.
* يدعم التطبيق خدمات الرسائل و الإشعارات الداخلية و الخارجية.
* يتم ارسال اشعارات للمستخدم عند إضافة عروض جديدة بالشركات أو عند اقتراب موعد ما من التواريخ الموجودة بحسابه.
* يتم ارسال اشعارات للمشرف عند تسجيل شركة جديدة.
* يحتوي النظام على سجل يخزن به جميع النشاطات التي يقوم بها المستخدمين على التطبيق و يمكن الوصول إليه عن طريق المشرفين فقط.
* يوجد صفحة ويب تعريفية للتطبيق وما يقدمه من خدمات.

## ما هو المقصود بالاتفاقية؟

1. تحرير أو مراجعة أو تحديث أو إنشاء محتوى رسومي نصي/ثانوي جديد.
2. التشاور، والتوجيه بشأن استخدام موقع ويب Web site، تطبيق الجوال ، ولوحة المعلومات.
3. المراقبة والتحديث المنتظم لضمان أداء لا تشوبه شائبة عبر جميع المتصفحات الرئيسية، لأنه ليس كل المتصفحات تقدم المواقع بنفس الطريقة.
4. حماية ضد المتسللين من الوصول إلي خوادمك وتطبيقاتك.
5. نسخ احتياطية يومية وشاملة لملفات المشروع وقاعدة بياناته بحيث يمكن استعادته بالكامل في حالة فقدانه.
6. مراقبة موقع الويب الخاص بك ، لوحة المعلومات ، و تطبيق الجوال للتأكد من أن كل شيء يعمل كما ينبغي ، والترقية/ التحديث عند الضرورة.
7. تقديم المساعدة خلال فترة التوقف عن العمل من خلال الاتصال بمزود الاستضافة لفرز الوضع في أسرع وقت ممكن.
8. أي مشكلة ناشئة في نطاق المشروع ، بما في ذلك جميع مكونات النظام (على سبيل المثال : الموقع ، موبايل ، لوحة التحكم ، قواعد البيانات ، استضافة ، اسم النطاق)..
9. صيانة وتأمين ملفات وبيانات المشروع لضمان أفضل تجربة.

## ما هو غير مدرج في هذه الاتفاقية:

1. إعادة تصميم، إعادة المحاذاة أو إعادة التنمية للموقع على شبكة الإنترنت/تطبيق الجوال /لوحة التحكم .
2. إضافة ميزات جديدة لم يتم ذكرها في النطاق.
3. إضافة أي تحسين لم يتم ذكره في النطاق.

## مجموع الاتفاق:

**تقوم ROQAY** بتزويد العميل بتحديثات بسيطة على الموقع لفترة غير محددة من خلال هذا العقد. سيتم دفع العقد مقدما مع الدفع المستحق بمجرد استلام أمر الشراء، أو العقد الموقع بين الطرفين.

خلال مدة هذا العقد، يوافق العميل على أن **ROQAY** ستكون المزود الوحيد لخدمات الصيانة للموقع، ولن يكون لأي طرف آخر حق الوصول إلى أو حقوق تغيير الموقع. إذا قام طرف آخر غير **ROQAY** بإجراء تغييرات على المنتج، فيجب إصلاح أي أخطاء تم إنشاؤها وسيتم فرض رسوم عليها.

## طلبات الدعم:

لطلب الدعم، يجب على العميل فتح حالة دعم من مركز دعم **ROQAY.**

للحصول على اسم مستخدم وكلمة مرور لاستخدامها في مركز الدعم، يجب على العميل إرسال بريد إلكتروني إلى فريق الدعم لطلب حساب دعم جديد.

البريد الإلكتروني لفريق الدعم: [support@roqay.com.kw](mailto:support@roqay.com.kw)

## المواعيد النهائية والنتائج:

**سوف ترد ROQAY** على جميع طلبات الصيانة من العميل في غضون [24] ساعة في أيام الأسبوع و [48] ساعة في عطلة نهاية الأسبوع ، كما هو موضح أدناه:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **حالة الدعم** | **وقت الاستجابة خلال أيام الأسبوع** | **وقت الاستجابة خلال عطلات نهاية الأسبوع** | **وقت الحل** |
| **الحرجه** | 2 ساعة عمل | 6 ساعات عمل | 3 ساعات عمل |
| **العاديه** | 6 ساعات عمل | 1 يوم عمل | 8 ساعات عمل |
| **منخفضه** | 1 يوم عمل | 2 أيام عمل | 2 أيام عمل |

سيقوم فريق الدعم بالرد عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف، مع تأكيد استلام الطلب، وتاريخ إكمال مقدر لكل عنصر إجراء في الطلب.

قد لا تكتمل طلبات الصيانة التي يتم تلقيها بعد الساعة 17:00 بتوقيت غرينتش +3 حتى يوم العمل التالي ما لم يتم إجراء ترتيبات مسبقة. وسيتم معظم العمل في غضون هذا الإطار الزمني، وهذا هو في الغالب الاحترازية.

**تلتزم ROQAY** بجميع المواعيد النهائية المقتبسة للتسليم في طلبات الصيانة بأي ثمن ممكن. في حال كان لدى **ROQAY** أي مشاكل في تنفيذ الموعد النهائي المقتبس، سيتم إخطار العميل عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف بالأسباب التي تبرر أي تغيير.

## عملية الدعم:

1. بمجرد فتح حالة دعم من قبل عميل، سيقوم عضو فريق الدعم بالرد على العميل وبدء عملية التحقيق ضمن وقت الاستجابة المخصصة استناداً إلى نوع حالة الدعم.
2. وبعد الانتهاء من التحقيق، سيتم تخصيص الموارد المناسبة لتطوير القضية، وسيتم إعطاء وقت للتسوية المقدرة للعميل.
3. سيعمل المطور على حالة الدعم ويعيدها إلى العميل عند التذكرة لتحديث الحالة والمتابعة حتى يتم إصلاح كافة المشكلات.
4. سيستمر مورد التطوير المعين في العمل على الحالة أثناء تزويد العميل بتحديث الحالة والمتابعة حتى يتم حل الحالة.
5. سيتم إعطاء العميل يوم واحد للتأكد من أن القضية مغلقة.

## خدمات إضافية:

أي مراجعات أو إضافات أو إعادة تصميم العميل يطلب **ROQAY** لتنفيذ غير محدد في هذه الوثيقة تعتبر "إضافية" وسوف تتطلب اتفاقاً منفصلاً والدفع. تقوم **ROQAY** بتقديم المشورة للعميل حول أي عمل مطلوب يقع ضمن هذه الحدود.

## المسؤوليات والحقوق:

العميل مسؤولة عن توريد و / أو الحصول على حقوق وأذونات لأي سياق أو صور لاستخدامها على الموقع. العميل لن يعوق **ROQAY** لاستخدام المقرصنة،  **ROQAY** يجب أن يكون واضحا بشكل مشترك أي طرف ثالث في المشاركة في تطبيق الويب..

**تحتفظ ROQAY** بالحق في تقطيع أوصال تطبيق الويب إذا لم يتم استلام الدفع، أو أنه تم العثور على العميل في خرق لأي جزء من الاتفاقية. تحتفظ **ROQAY** بحق سحب الخدمات دون عقوبة إذا كان أي نشاط مُعَلّق أخلاقياً مرتبطًا بتطبيق الويب - قانونيًا أو غير قانوني.

إذا حاول العميل **ROQAY** انتهاك الشروط، فإن **ROQAY** سيكون لها الحق في وقف العقد دون استرداد أي أموال دفعت مقدما من قبل العميل..

## التخويل:

العميل بموجب هذا يأذن **ROQAY** للوصول إلى حساب استضافة الويب الخاص بهم ، وتوفير اسم المستخدم النشط / تركيبات كلمة المرور للوصول إلى الخادم ، وضمان أن "أذونات الكتابة" في مكانها على مزود الاستضافة المذكور.

## القانونيه:

تخضع هذه الاتفاقية وتفسر وفقاً لقوانين الكويت السارية فيها. توقيع هذا المستند يعني أنك توافق على شروط هذه الوثيقة "اتفاقية مستوى الخدمة".

## التسعير:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **تطبيق ويب** | **مدة الصيانة** | **تاريخ بدء اتفاقية الخدمة الخاصة** | **تاريخ انتهاء اتفاقية SLA** |
|  | سنة | DD/MM/YYYYY | DD/MM/YYYYY |

## القبول:

للموافقة على اتفاقية مستوى الخدمة المذكورة أعلاه وقبولها، ما عليك سوى التوقيع على الحقول أدناه. سيتم إرسال الفاتورة إليك خلال 5 أيام عمل من استلامها من قبل **ROQAY**.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[اسم العميل الأول] [اسم العميل.اسم العائلة]

[Client.Company] ختم

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Roqay.FirstName] [Roqay.LastName]

[**Roqay لاستشارات تكنولوجيا المعلومات**]ختم

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_