

# اتفاقية مستوى خدمة البريد الإلكتروني بين الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي

و

هيئة تطوير محمية الملك سلمان الملكية

## المحتوى

3	المادة (الأولى): التمهيد.....
3	المادة (الثانية): نطاق وأهداف الوثيقة.....
3	المادة (الثالثة): مدة الاتفاقية.....
3	المادة (الرابعة): تعريف الخدمة ونطاقها.....
4	المادة (الخامسة): خصائص الخدمات المقدمة.....
4	المادة (السادسة): المهام والمسؤوليات العامة.....
4	المادة (السابعة): تقارير الخدمة.....
5	المادة (الثامنة): المهام والمسؤوليات التشغيلية.....
5	مهام ومسؤوليات مقدم الخدمة.....
5	مهام ومسؤوليات العميل.....
5	المادة (التاسعة): الدعم التقني للخدمة.....
8	المادة (العاشرة): سياسات أمن المعلومات وخصوصية البيانات.....
9	المادة (الحادية عشرة): تعديل الاتفاقية.....
9	المادة (الثانية عشرة): معلومات التواصل.....
9	أولاً: معلومات التواصل لممثلي العميل.....
9	ثانياً: معلومات التواصل لممثلي مقدم الخدمة.....
9	المادة (الثالثة عشرة): آلية التصعيد.....
10	المادة (الرابعة عشرة): تسوية النزاعات.....
10	المادة (الخامسة عشرة): القيود العامة وقيود الاستخدام.....
10	المادة (السادسة عشرة): توقيع الاتفاقية.....

بِعَوْنِ اللَّهِ وَتَوْفِيقِهِ أُبْرِمَتْ هَذِهِ الاتفاقية ويشار إليها فيما يلي بـ "الاتفاقية" بمدينة الرياض في يوم الأحد بتاريخ (2021/ 09 / 05) ويشار إليه فيما يلي بـ "تاريخ الإبرام" بين كلٍ من:

1. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (ممثلة بـ مركز المعلومات الوطني)، وهي هيئة سعودية تأسست بموجب الأمر الملكي رقم (أ/471)، وعنوان مركزها الرئيس في RD04 الراندة المدينة الرقمية، حي النخيل، الرياض 12382، المملكة العربية السعودية، ويمثلها في التوقيع الاتفاقية (المهندس نواف بن محمد الصحن) بصفته (مساعد مدير عام مركز المعلومات الوطني للحوسبة السحابية) (يشار إليها فيما بعد بـ "مقدم الخدمة").

2 هيئة تطوير محمية الملك سلمان الملكية (يشار إليها فيما بعد بـ "العميل")

يشار إلى كل منهما فيما بعد مجتمعين بـ ("الطرفين").

حيث إن مقدم الخدمة معني بتبني الخدمات التقنية وتطويرها، وهو المرجعية لتنظيم وتوجيه إدارة البيانات الوطنية، ويسعى إلى تقديم حلول مبتكرة تساهم في توطيد التقنية في مجال البيانات والذكاء الاصطناعي، وإلى دراسة المشاكل وإبداع الحلول وتبني تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات العامة والخاصة.

حيث إن مقدم الخدمة هو المُشغل الحكومي الرئيس للسحابة (السحابات) الحكومية المدنية وفقاً لفقرة رقم (2) من الأمر السامي الكريم رقم 59766 وتاريخ 1439/11/20هـ، ويعد الجهة الوطنية المسؤولة عن خدمة البنية التحتية للسحابة الإلكترونية (المشار إليها فيما بعد بـ "الخدمة").

وبناءً على ذلك وباعتبار ما سبق بيانه، فقد اتفق الطرفان على ما يلي:

### المادة (الأولى): التمهيدي

يعتبر التمهيدي السابق جزءاً لا يتجزأ من الاتفاقية ومكملاً لكل بند من بنودها يُقرأ ويُفسر معها.

### المادة (الثانية): نطاق وأهداف الوثيقة

تهدف "اتفاقية مستوى الخدمة" إلى تحديد المعايير القياسية لتقديم خدمة البريد الإلكتروني لمقدم الخدمة وسيشار (إليها فيما بعد بالبريد الإلكتروني) مع رصد ومراقبة جودة مستوى الخدمة المقدمة وتحديد أسس التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل.

### المادة (الثالثة): مدة الاتفاقية

تسري الاتفاقية لمدة سنة ميلادية تبدأ من تاريخ الإبرام، وتتجدد تلقائياً لمدة مماثلة، إلا في حال رغبة أيٍّ من الطرفين بإنهاء العمل بالاتفاقية من خلال إشعار كتابي للطرف الآخر بمدة لا تقل عن (60) يوماً قبل تاريخ انتهائها.

### المادة (الرابعة): تعريف الخدمة ونطاقها

تقدم الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي خدمة البريد الإلكتروني التي تشمل إمكانية الدخول إلى البريد عبر متصفح الويب ويُمنح للعميل كامل الصلاحيات لإدارة النظام من خلال بوابة الخدمة الذاتية. كما أن العرض يشمل خدمات إضافية مع البريد الإلكتروني تتضمن التقييم وخدمة إدارة المهام.

## المادة (الخامسة): خصائص الخدمات المقدمة

مكونات الخدمة	مساحة الخدمة	نسبة التوافدية\ شهريا
Standard	5GB	>= 99.89%
Premium	10GB	>= 99.89%
Premium Plus	20GB	>= 99.89%
ساعات الدعم الفني	ستتوفر عملية الدعم على مدار أربعة وعشرين ساعة يوميا خلال الأسبوع ولمدة 365 يوما في السنة.	

## المادة (السادسة): المهام والمسؤوليات العامة

أ. يلتزم مقدمة الخدمة بالمهام والمسؤوليات العامة الآتية:

1. تقديم الخدمة وفق المستويات الواردة في الاتفاقية .
2. توفير دعم مناسب ودقيق للخدمات.
3. توفير تقارير عن أداء مستويات الخدمة دوريا حسب ما يتفق عليه بين الطرفين.
4. الإخطار في حال وجود أي انقطاع مُخطط له للخدمة، والذي قد يؤثر على مستويات أداء الخدمة المتفق عليها.

ب. يلتزم العميل بالمهام والمسؤوليات العامة الآتية:

1. المتطلبات المعتمدة والمتفق عليها لأمن المعلومات، ومن ذلك سياسات أمن المعلومات وخصوصية البيانات لخدمات السحابة الإلكترونية المنصوصة بالمادة (العاشرة).
2. الإشعار عن أي انقطاع أو اخفاق للخدمة أو طلب الاستفسار والمساعدة.
3. تقديم أي طلبات داعمة للخدمات المقدمة من منصة الدعم الفني الموضح في المادة التاسعة من هذه الوثيقة.
4. الاستعداد والتعاون مع فريق مقدم الخدمة عند الحاجة لتقديم التقارير اللازمة للتدقيق الأمني.
5. الالتزام بعدم التعامل مع أي جهة/طرف آخر كممثل للطرف الأول أو كمقدم لخدمة البريد الإلكتروني لجهة أخرى أو لنظام آخر داخل الجهة نفسها.
6. الالتزام باستخدام البيانات والمعلومات (المقدمة له أو الناتجة بموجب هذه الاتفاقية) وفق صلاحياته المحددة في هذه الاتفاقية وملحقاتها فقط.
7. الالتزام بتحقيق وتنفيذ الضوابط الأساسية للأمن السيبراني الصادرة من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني للأنظمة المرتبطة بالخدمة، وتزويد مقدم الخدمة بالتقرير عند الطلب.

## المادة (السابعة): تقارير الخدمة

سوف يتولى مقدم الخدمة بتزويد مجموعة من التقارير للعملاء حسب الطلب من خلال منصة الدعم وتشمل البيانات والمعلومات الداعمة التفصيلية لحساب كل قيمة من قيم مستوى الخدمة، للتحقق والتأكد من أداء وامثال مقدم الخدمة لكل مستوى خدمة من مجموع الخدمات المقدمة في نطاق الخدمة.

## المادة (الثامنة): المهام والمسؤوليات التشغيلية

### مهام ومسؤوليات مقدم الخدمة

- نقل خدمات البريد الإلكتروني و Exchange لإنشاء حساب خاص بالعميل للاستفادة من الخدمة لدى مقدم الخدمة.
- منح صلاحية الوصول إلى لوحة التحكم للعملاء على منصة Exchange ليتمكن من إدارة خدمات البريد الإلكتروني الخاصة بمنظّمته.
- الاستجابة للبلاغات والحوادث المتعلقة بدعم خدمات البريد الإلكتروني.
- التحقق من انطلاق الخدمة لدى العميل بشكل فعّال وضمان استيراده في النظام الأساسي.
- تطبيق عمليات المعالجة Patch على خوادم خدمة البريد الإلكتروني.
- قياس مدى تواجدية خدمة البريد الإلكتروني والتحقق من صحة الاستخدام.
- إخطار العملاء قبل إجراء أي تعديل على الخدمة (تغيير أو/ تغييرات على الخدمة).
- ضمان إمكانية العميل للوصول إلى الخدمة.
- الإخطار في حالة أي انقطاع مخطط له في الخدمة والذي قد يؤثر على مستويات الخدمة المتفق عليها.
- تحديث سياسة الأمان للبريد الإلكتروني الافتراضية وفقاً لمتطلبات العميل.
- تطبيق الضوابط الأمنية على خدمة البريد الإلكتروني وفقاً لمتطلبات ومعايير الهيئة الوطنية للأمن السيبراني

### مهام ومسؤوليات العميل

- الاتصال بالإنترنت مع عرض النطاق الترددي الكافي للسماح بالتصفح بدون مشاكل وتحميل البيانات وتنزيلها
- الربط مع النطاق والعمل على الإعدادات اللازمة.
- استضافة نظام أسماء النطاقات والعمل على إعدادات تكوين السجلات
- تكامل خدمة البريد الإلكتروني الخاصة بالإشعارات مع الأنظمة الداخلية في منظمة العميل
- إمكانية جميع المستخدمين المصرّح لهم بإدارة النظام التواصل مباشرة مع خدمات دعم العملاء في حالات انقطاع الخدمة.
- العميل هو المسؤول عن أي حادث أمني على مستوى التطبيق أو الأجهزة التقنية الخاصة به من خلال التحقق منها أو معالجته .
- تطبيق الضوابط الأمنية وفقاً لمتطلبات ومعايير الهيئة الوطنية للأمن السيبراني

## المادة (التاسعة): الدعم التقني للخدمة

### تخضع البلاغات للأحكام الآتية:

- 1- يغطي إجراء إدارة البلاغات أي عطل أو إخفاق حالي أو وشيك، يؤثر على تقديم الخدمات الخاصة بتقنية المعلومات ذات التأثير على سير العمل، حيث تغطي هذه العملية: الأخطاء أو الإخفاقات التقنية في البنية التحتية الخاصة بتقنية المعلومات وأعطال الخدمة.
- 2- تحدد منصة الدعم الفني بمقدّم الخدمة تصنيف البلاغات من خلال تحديد الأولويات ومستند التصعيد وذلك وفقاً لما هو محدد في سياسة إدارة البلاغات بمقدّم الخدمة. يجب الإبلاغ عن جميع الحالات الخاصة بتوفر الخدمات والحوادث غير المتوقعة من خلال قنوات التواصل الآتية:

بوابة الدعم: <https://Login.deem.sa>

البريد: [Support@deem.sa](mailto:Support@deem.sa)

الهاتف: 8001287777

3- تحديد أولوية البلاغ هو أسلوب لضمان التوجيه المناسب واللازم للموارد لاسترجاع الخدمة لوضعها السابق ويعتمد الأسلوب على عوامل التأثير والأهمية للخدمة كما هو معرف أدناه:

- التأثير من انقطاع الخدمة: يصف مدى درجة التأثير على العمل إذا انقطعت الخدمة.

- أهمية الخدمة: يصف مدى أهمية الخدمة في أعمال العميل.

4- يتم تعريف تأثير البلاغ على العميل وفقاً لما يلي:

الرقم	التأثير	التعريف
1	حرج	في حالة التأثير على الخدمة السحابية بأكملها.
2	عالي	في حالة التأثير على العديد من عملاء الخدمات السحابية
3	متوسط	في حالة التأثير على خدمة سحابية واحدة لعميل واحد.
4	منخفض	في حالة التأثير على مستخدم واحد.

5- تصنيف أهمية الخدمات والتأثير على تحديد أولوية البلاغ من خلال المعلومات التالية:

الرقم	مستويات أهمية الخدمة	التعريف	الخصائص	مثال
1	حرج	تأثير ناجم عن عطل ويؤثر بشكل سريع على العديد من المستخدمين.	يجب الحفاظ على استمرارية توفر الخدمات الحرجة لضمان تقديم الخدمات السحابية.	البنية التحتية السحابية معطلة
2	عالي	تأثير ناجم عن عطل ويزداد مع مرور الوقت مما يؤثر على العديد من المستخدمين	هذه الخدمة مطلوبة ضروريا لسير الأعمال الرئيسية. كما يتم قبول مستويات عدم التوفر ما دامت ضمن نطاق أهداف التوفر المتفق عليها، ولا تعتبر كارثية.	الخدمات السحابية معطلة لعدة عملاء.
3	متوسط	تأثير ناجم عن عطل ويزداد بشكل هامشي مع مرور الوقت	لا يؤثر عدم توفر هذه الخدمات على سير الأعمال الرئيسية، ويجوز قبول المزيد من ذلك في أنواع أخرى من الخدمات.	خدمة سحابية واحدة معطلة لعميل واحد.
4	منخفض	تأثير الناتج عن عطل لمستخدم واحد	عدم توفر الخدمة السحابية لمستخدم واحد	خدمة سحابية معطلة لمستخدم واحد

6- يتم تعريف الأولويات للبلاغات وفقاً لما يلي:

الرقم	مستويات أهمية الخدمة	التعريف	الخصائص	مثال
حرج	حرج	P1	P1	P3
عالي	عالي	P1	P2	P4
متوسط	متوسط	P2	P3	P4
منخفض	منخفض	P3	P4	P4

7- يتم تحديد المدة المستهدفة للاستجابة وفقاً لما يلي:

درجة الأولوية	مدة الاستجابة المستهدفة	النسبة المستهدفة لمدة الاستجابة من إجمالي البلاغات
أولوية 1 (P1)	40 دقيقة	%100
أولوية 2 (P2)	60 دقيقة	%100
أولوية 3 (P3)	120 دقيقة	%98
أولوية 4 (P4)	180 دقيقة	%98

8- لأغراض معالجة البلاغات، يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية المعاني المبينة أمام كل منها:

المقياس	الوصف
مدة الاستجابة Response Time	يقيس مدة انتظار العميل منذ فتح البلاغ حتى وصول اشعار بأنه تم تحديث حالة البلاغ الى "تحت الإجراء" In- Progress
الأولوية Priorities	<b>أولوية 1:</b> تأثر جميع الكيانات المشتركة بسبب انقطاع كامل للخدمة السحابية. التأثير بشدة على وظائف العمل المهمة ولا يتوفر حل بديل. تتطلب هذه الحالة اهتماماً فورياً وحلاً.
	<b>أولوية 2:</b> تأثر كيان مشترك واحد أو أكثر بسبب انقطاع لخدمة فرعية واحدة أو أكثر في السحابة. التأثير بشدة على وظائف العمل المهمة ولا يتوفر حل بديل.
	<b>أولوية 3:</b> تأثر واحد من مكونات البنية التحتية بشكل معتدل أو غير قابل للتشغيل تماماً أو حدث انقطاع جزئي ويتوفر حل بديل. تأثير هذا الحدث على الأعمال محدود.
	<b>أولوية 4:</b> حادث له تأثير ضئيل على العمليات الأعمال أو الوظائف الأساسية لخدمة السحابة.

9- يكون سياسة التغييرات والإصدارات وفقاً لما يلي:

تتم إدارة التغييرات حسب تصنيفها المتضمن في سياسة التغير على الخدمات السحابية المتبعة لدى مقدم الخدمة، والتي تصنف كما يلي:

- التغير الدوري Normal Change: يشير الى تغير غير قياسي أو طارئ يسهم في تحسين أداء الخدمة من غير انقطاع.
- التغير الطارئ Emergency Change: يشير إلى تغير ذو أولوية عالية يسهم في حل مشكلة تقنية كبيرة أو لتصحيح أمني ويجب ان يتم تنفيذه في أسرع وقت ممكن.

يتم إشعار العميل قبل تنفيذ لأي تغيير أو إصدار بطراً، وتكون سياسة التنفيذ لكل تغير حسب تصنيفه الموضح بالجدول أدناه:

نوع التغير	وقت التنفيذ
التغير الدوري	خارج ساعات العمل لدى العميل
التغير الطارئ	التنفيذ فوراً لعدم الاخلال بالتوافدية المتفق عليها.

10- تكون سياسة طلب خدمة جديدة أو تغيير على الخدمة من خلال رفع العميل لجميع طلباته ذات العلاقة بالخدمة السحابية المقدمة والمتضمنة في نطاق الخدمة بهذه الوثيقة من خلال منصة الدعم الفني حتى تتم معالجتها وعمل الإجراء اللازم لتنفيذ الطلب خلال ثلاثة أيام عمل كحد أقصى بمعدل استجابة مستهدفة تصل إلى % 98 شهرياً.

## المادة (العاشرة): سياسات أمن المعلومات وخصوصية البيانات

- أ. يلتزم العميل بما يلي:
1. عدم منح أو مشاركة جهات أو أطراف أخرى البرمجيات والأدوات التي تم تزويده بها أثناء عملية الربط مع الخدمة.
  2. العمل على المحافظة على أمن وخصوصية البيانات والمعلومات (المقدمة له أو الناتجة بموجب الاتفاقية)، بما في ذلك اتخاذ التدابير الإدارية والفنية اللازمة لحمايتها ضد أي اختراق أمني أو انتهاك للخصوصية.
  3. اتخاذ التدابير الإدارية والفنية اللازمة لحماية جميع أنظمتها المرتبطة مع الطرف الأول ضد أي اختراق أمني.
  4. تنفيذ التدابير الأمنية إدارياً وفنياً، والتي يحددها الطرف الأول.
- ب. يحق لمقدم الخدمة إجراء عملية مراجعة للأداء والإنتاج وسجلات العمليات ونشاطات الخدمة ومراقبتها أمنياً وإجراء التدقيق والمسح الأمني لأنظمة الخدمة المقدمة، سواء لدى الطرف الثاني أو المستفيدين النهائيين، وذلك لضمان أمنها وسلامتها.
- ج. يجوز للعميل طلب الاطلاع على السياسات الأمنية الآتية والصادرة عن مقدم الخدمة لمعرفة المزيد من التفاصيل التي تستند على السياسات الأمنية العامة:
1. سياسة أمن عميل مقدم الخدمة.
- د. تخضع سياسة الاستخدام المقبول لجميع الاستخدامات الخاصة بالأفراد أو الكيان (المستخدم) للمرافق و/ أو الخدمات المقدمة من مقدم الخدمة إلى العميل. تفصل العبارات أدناه الاستخدامات المحظورة لخدمات البريد الإلكتروني، حيث لا تعتبر القائمة شاملة وقد يتم تنقيحها في أي وقت. بموجب استخدام خدمة البريد الإلكتروني لمقدم الخدمة، يتعهد العميل بالشروط المنصوص عليها بموجب هذه السياسة.
- هـ. لا يجوز للمستخدمين استخدام أو تشجيع وترويج وتسهيل أو توجيه الآخرين نحو استخدام الخدمة في أي غرض غير قانوني ضار أو عدواني أو مخالف، أو نقل أو تخزين أو نشر أو توزيع أو إتاحة محتوى غير قانوني ضار ومخالف أو غير ملائم.
- و. لا يجوز للمستخدمين استخدام خدمات البريد الإلكتروني أو أي خدمات أخرى خاصة بمقدم الخدمة بموجب الاتفاقية لانتهاك أمن أو سلامة أي شبكة أو حاسب آلي أو نظام اتصالات بالمركز أو تطبيقات البرامج أو الشبكة أو جهاز خدمات السحابة الإلكترونية مع مراعاة المخاطر والسياسات الأمنية المنصوص عليها لصالح مقدمي الخدمات.
- ز. يجب على العميل الالتزام بسياسة أمن الشبكة الصادرة من مقدم الخدمة، حيث تتضمن الأعمال المحظورة ما يلي:
1. التشويش: تعطيل أو إيقاف أو اعتراض استخدام عملاء مقدم الخدمة أو إعاقة الوصول إلى خدمات المركز بأي طريقة.
  2. اختراق الاختراق: يجب على مقدم الخدمة معرفة جميع اختبارات الاختراق التي ينوي العميل إجراؤها والتي قد تؤثر على البنية التحتية لمقدم الخدمة مع الحصول على موافقة مركز المعلومات المسبقة حيال إجراء ذلك.
  3. إيقاف تقديم الخدمة: غمر أجهزة الاتصالات بتعاملات أو طلبات الكترونية كثيفة بحيث يعطل أو يبطئ نشاط تلك الأجهزة.
  4. تشغيل خدمات محددة في الشبكة: تشغيل خدمات الشبكة مثل البروكسي المفتوح (open proxies) وخوادم الرسائل الإلكترونية المفتوحة (open mail relays)، أو (open recursive domain name servers).
- ح. استخدام الوسائل اليدوية أو الإلكترونية لتجنب أي قيود تفرض على استخدام الخدمة، مثل قيود الدخول والحفظ والتخزين.
- ط. لا يجوز للعميل أو المستخدم التنصت أو رصد البيانات أو نقلها في شبكة مقدم الخدمة والتسجيل في الخادم الافتراضي الخاص بخدمات البريد الإلكتروني بمقدم الخدمة أو أي خدمة أخرى لمقدم الخدمة دون الحصول على تصريح مسبق من المركز.
- ي. لا يجوز للعميل توزيع أو نشر أو إرسال أو تسهيل إرسال رسائل بريد إلكتروني أو غيرها من الرسائل غير المرغوب فيها مثل: رسائل الترويج أو الإعلان أو طلبات تقديم العروض مثل الرسائل الإلكترونية غير المرغوب فيها (spam) أو استخدام خدمات مقدم الخدمة. ولا يجوز حجب أو تعديل عناوين البريد أو إظهار هوية المرسل دون الحصول على تصريح مسبق منه.



ك. لا يجوز للمستخدم محاولة الحصول على صلاحية الدخول بشكل غير مصرح به أو التلاعب بالحساب أو الشبكة أو البرامج أو البيانات الأخرى أو المعلومات أو المواد الأخرى المملوكة لمقدم الخدمة أو أي عميل آخر تابع لمقدم الخدمة ولا التحايل على أي إجراءات أمنية معمول بها مقدم الخدمة.

### المادة (الحادية عشرة): تعديل الاتفاقية

تعتبر هذه الاتفاقية متاحة للتعديل في أي وقت خلال مدة الاتفاقية، في حال اتفاق الطرفان على مراجعة مستوى أداء الخدمة. كما يجب إجراء التغييرات والتعديلات في اتفاقية مستوى الخدمة وفق ما يلي:

1. بناءً على المراجعة الدورية النظامية لمستويات أداء الخدمة.
2. بناءً على استبيان رضى العملاء.
3. بناءً على خطة تحسين الخدمة.
4. بناءً على تغيير في اللوائح والإجراءات المعمول بها لدى أي من الطرفين.
5. بناءً على مراجعة نصف سنوية، فسوف تخضع اتفاقية مستوى الخدمة إلى التعديل أو التغيير بحسب الحاجة.

### المادة (الثانية عشرة): معلومات التواصل

يجب على العميل ومقدم الخدمة تحديد أسماء الأشخاص الذين يمثلونهم في الحالات التي تستدعي رفع شكوى أو للمشاكل الحرجة أو لغرض الاستفسارات.

أولاً: معلومات التواصل لممثلي العميل.

الاسم	الدور	رقم التواصل	البريد الإلكتروني
عبدالله محمد ابو راصين	مسؤول قسم تقنية المعلومات	0554325116	a.rasin@ksmr.gov.sa
*	*	*	*
*	*	*	*

ثانياً: معلومات التواصل لممثلي مقدم الخدمة.

الاسم	الدور	رقم التواصل	البريد الإلكتروني
*	*	*	*
*	*	*	*

### المادة (الثالثة عشرة): آلية التصعيد

يجوز للعميل إتباع المصفوفة أدناه، لتقديم أي شكوى أو استفسار عن الخدمة أو تقديمها (لا يتضمن ذلك البلاغات/ الطلبات).

مستوى التصعيد	الدور (مقدم الخدمة)	البريد الإلكتروني
4	معالي مدير مركز المعلومات الوطني	alwagait@nic.gov.sa
3	مساعد مدير مركز المعلومات الوطني للحوسبة السحابية	nsahan@deem.sa
2	مدير الإدارة العامة لتمييز السحابة	mashuwaier@deem.sa
1	مدير حساب العميل	*

## المادة (الرابعة عشرة): تسوية النزاعات

يتم تسوية جميع النزاعات التي تنشأ عن هذه الاتفاقية ودياً. وفي حالة عجز الطرفين عن تسوية الأمر ودياً، يتم إحالة النزاع إلى الإدارة العليا لكلا الطرفين.

## المادة (الخامسة عشرة): القيود العامة وقيود الاستخدام

يهدف هذا البند إلى توضيح الحالات التي يُخول فيها لمقدم الخدمة تعليق وإيقاف الاتفاقية ويحق له ان يتخذ اي اجراء آخر يراه مناسباً.

- 1- الانتهاك الأمني بسبب فشل العميل في المحافظة على أمن المعلومات وعدم قدرة العميل الامتثال للسياسات الأمنية الخاصة بمقدم الخدمة (خصوصاً في الحالات عالية الخطورة).
- 2- انقطاع الخدمة لدى الطرف الثالث في حالة إيقاف الخدمة من العميل بسبب مقدم خدمة آخر (طرف ثالث).
- 3- في حال انتهاك مستوى الخدمة، نتيجة خطأ العميل، فيموجب شروط الاتفاقية لن يتحمل مقدم الخدمة أي مسؤولية.
- 4- في حال انتهاك مستوى الخدمة نتيجة عوامل خارجة عن سيطرة مقدم الخدمة تشمل القوة القاهرة أو حالات خارجة عن حدود مقدم الخدمة.
- 5- يحق لمقدم الخدمة إيقاف اتفاقية مستوى الخدمة في حال وجود تأخير من طرف العميل. (التأخير الناتج بسبب تأخير العميل توصيل الآلات التقنية أو الأدوات للمركز).
- 6- تسري طلبات الخدمة المتعلقة باتفاقية مستوى الخدمة اعتباراً من تاريخ استلام مقدم الخدمة لجميع المعلومات اللازمة لتنفيذ الطلب.
- 7- في حال حدوث أوضاع كارثية في مرافق مقدم الخدمة، سيتم إيقاف العمل باتفاقية مستوى أداء الخدمة المذكورة أعلاه حتى يتم التعافي من الكارثة، كما سيقوم مقدم الخدمة خلال فترة الكارثة بتقديم الإمداد والدعم بأقصى جهد ممكن حتى يتم معالجة الحادث تماماً. تعريف الكارثة: هي حادثة حرجة تُعطل العمل وتُلحق الضرر بالمنشآت وتشمل نطاقاً واسعاً (مثلاً: حي كبير أو مدينة أو بلد) ومن مسبباتها: عوامل الطبيعة (هزة أرضية، طوفان)، حريق كبير، حرب، إرهاب، كارثة اقتصادية، وباء، حرب إلكترونية.

## المادة (السادسة عشرة): توقيع الاتفاقية

حررت الاتفاقية من نسختين تتضمن (ستة عشرة) مادة وتسلم نسخة لكل طرف للعمل بموجبها. وإشهاداً على ما تقدم تم التوقيع على الاتفاقية من ممثلي الطرفين المعتمدين في التاريخ السابق بيانه أعلاه.

الطرف الأول	الطرف الثاني
مساعد مدير عام مركز المعلومات الوطني للحوسبة السحابية المهندس نواف بن محمد الصحن	مدير عام الخدمات المشتركة لهيئة تطوير محمية الملك سلمان الملكية محمد بن حمد الكثيري