

خدمة سحابة الممدار

الشروط والأحكام العامة

2022/09/19

مادة 1

التعاريف

"الاتفاقية" تعني هذه الاتفاقية لتوفير الخدمات السحابية للطرف الثاني، والتي تتضمن الشروط والأحكام العامة للخدمة والملاحق الفنية والتجارية للخدمات المطلوبة.

"نموذج طلب الخدمة" يعني نموذج طلب الخدمة من الزبون "الطرف الثاني" (إما نسخة ورقية مطبوعة أو عبر البريد الإلكتروني) ويتم إرساله إلى الطرف الأول لطلب الخدمات.

"يوم العمل" يعني من الأحد إلى الخميس باستثناء أيام العطل الرسمية في ليبيا.

"ساعات العمل" تعني 8:30 صباحًا إلى 4:30 مساءً كل يوم عمل.

"الرسوم" تعني الرسوم التي يدفعها الزبون للشركة مقابل الخدمات السحابية على النحو المحدد في العرض التجاري

"مدة العقد" تعني، فيما يتعلق بالخدمة، فترة العقد المحددة في عرض الخدمة.

"بيانات الزبون" تعني جميع بيانات الزبون، وعلى وجه التحديد البيانات أو الملكية الفكرية التي يملكها الزبون ويتم إيداعها لدى الطرف الأول (شركة الممدار الجديد) لأغراض استخدام الخدمة محل هذه الاتفاقية.

"الدعم" يعني المساعدة المقدمة من الشركة للزبون و يمكن للزبون الحصول على الدعم عن طريق الاتصال برقم الهاتف 00218919190544 أو إرسال بريد إلكتروني إلى العنوان cloudsupport@almdar.ly.

"ساعات الدعم" تعني 8 ساعات في اليوم، خمسة أيام في الأسبوع.

"الخدمات" تعني قائمة الخدمات المحددة في العرض الفني والتجاري.

"الصيانة المجدولة" تعني الصيانة التي تجريها الشركة، حيث يتم تقديم إشعار للزبون عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق نشر إشعار على موقع الشركة على الويب قبل إجراء الصيانة المقررة.

"مستوى الخدمة" يعني النسبة المئوية لتوفر الخدمة المتعاقد عليها خلال الشهر وفق العرض الفني للخدمة.

"الخصم على مستوى الخدمة" يعني المبلغ المسترد عن مدة انقطاع الخدمة وفق الجدول المحدد بالعرض الفني للخدمة.

"شركة الاتصالات" تعني أي ناقل أو مزود خدمات الاتصالات المحمولة أو الثابتة مُرخص له بموجب التشريعات النافذة في دولة ليبيا باستثناء شركة الممدار الجديد.

"تشريعات الاتصالات" تعني التشريعات واللوائح التنظيمية ذات الصلة بقطاع الاتصالات وحماية البيانات وأمن المعلومات وحماية المستهلك.

مادة 2

الخدمة محل الاتفاقية

1.2 طلب الخدمة

1.1.2 يجوز للزبون تقديم طلب الخدمات عن طريق إرسال نموذج طلب الخدمة عبر البريد الإلكتروني sales_cloud@almadar.ly أو مدير الحساب المختص

2.1.2 يقوم الطرف الأول (شركة الممدار الجديد) بتقديم عرض فني ومالي وفق طلب الخدمة من الزبون

2.2 تفعيل الخدمة

1.2.2 عند قبول الزبون للعرض الفني والمالي وتوقيع الطرفين على اتفاقية الخدمة، يتم تفعيل الخدمة من قبل الطرف الأول (شركة الممدار الجديد) وفق الجدول الزمني في العرض، ويلتزم الطرفان بهذه الاتفاقية وبالشروط والرسوم المرتبطة بالخدمة. يظل العقد المبرم بين الطرفين ساري المفعول حتى يتم إنهائه وفقاً لهذه الاتفاقية

2.2.2 يتم تقديم الخدمات على أساس مستوى الخدمة المبين بالعرض .

3.2.2 عندما يحدث تأخير في تفعيل الخدمة، فإن هذا لا يشكل خرقاً للاتفاقية، إلا إذا كان التأخير ناتجاً عن عدم امتثال الشركة لأطار زمنية معينة كما هو مطلوب بموجب الاتفاقية والعرض المعتمد.

مادة 3

استخدام الخدمة

1.3 مسؤوليات الزبون

1.1.3 يكون الزبون مسؤولاً عن حسابه أو كلمة مروره للخدمة، بما في ذلك محتوى عمليات النقل من خلال الخدمات والحفاظ على سرية كلمة مرور / كلمات مرور الزبون.

2.1.3 يلتزم الزبون بعدم نشر أو توزيع مواد تشهيرية أو غير قانونية من خلال استخدام الخدمة.

3.1.3 يلتزم الزبون بعدم استخدام الخدمة في التهديد أو المضايقة أو المطاردة أو الإساءة أو انتهاك الحقوق القانونية للآخرين (بما في ذلك حقوق الخصوصية)

4.1.3 يلتزم الزبون بعدم استخدام الخدمة لانتهاك حقوق الطبع والنشر أو براءات الاختراع أو العلامات التجارية أو الأسرار التجارية أو حقوق الملكية الأخرى أو حقوق الدعاية أو الخصوصية لأي طرف ثالث.

5.1.3 يلتزم الزبون بأحكام القانون الليبي فيما يتعلق بنقل البيانات الفنية المصدرة من ليبيا عبر الشركة.

6.1.3 يتحمل الزبون وحده المسؤولية القانونية الكاملة (مسؤولية مدنية أو جنائية) جراء عدم مراعاته أي من القيود السابقة، ويترتب على ذلك الإنهاء الفوري للخدمة.

2.3 الاستخدام الآمن

1.2.3 الزبون هو المسؤول الوحيد عن تنفيذ وصيانة أمن خدمتهم بما في ذلك تشفير البيانات الحساسة في حالة التخزين والعبور، وجدار الحماية وتجزئة الشبكة، والتحكم في الوصول، ومراقبة الملفات والشبكات والتنبيه، وإغلاق الثغرات الأمنية ومعالجتها واختبار الاختراق وكشف التسلل والوقاية.

3.3 الاستخدام غير القانوني

1.3.3 لا يجوز استخدام هذه الخدمة إلا للأغراض المشروعة والمصرح بها. يحظر تخزين أو نقل أو توزيع أي مادة تنتهك تشريعات الدولة الليبية، وهذا يشمل مواد حقوق الطبع والنشر، والمواد التي يُحكم عليها قانوناً على أنها تهديد أو فاحشة، أو مواد محمية بالأسرار التجارية.

2.3.3 يجب على الزبون عدم استخدام، أو السماح لأي شخص آخر باستخدام الشبكة والأنظمة لأي أنشطة ذات طبيعة غير قانونية أو احتيالية، بما في ذلك أي أنشطة محظورة بموجب تشريعات الاتصالات أو بموجب التشريعات الأخرى المعمول بها داخل الدولة.

3.3.3 لا يجوز للزبون استخدام الخدمة لإرسال رسائل بريد عشوائي أو السماح بإرسالها أو المساعدة في إرسالها.

4.3 اخطارات انتهاك حقوق النشر المزعومة

1.4.3 عند استخدام الزبون للخدمة بشكل غير قانوني و/أو ينتهك حقوق الطبع والنشر للغير، تقوم الشركة بما يلي:

أ) إرسال إشعار بالانتهاك المزعوم لحقوق الطبع والنشر إلى الزبون عبر البريد الإلكتروني. تحتوي هذه الرسالة الإلكترونية على إشارة إلى محتوى معين محمي بحقوق الطبع والنشر أو نشاط غير قانوني.

ب) الطلب من الزبون إزالة المحتوى المحمي بحقوق الطبع والنشر المزعوم و/أو التوقف عن النشاط غير القانوني المزعوم في غضون 72 ساعة.

2.4.3 في حالة عدم إزالة المحتوى المحمي بحقوق الطبع والنشر المزعوم أو النشاط غير القانوني بعد 72 ساعة من استلام الإشعار، تقوم الشركة بفرض قيود تحد/أو توقف من نشر المحتوى المحمي بحقوق الطبع والنشر المزعوم أو النشاط.

3.4.3 إذا قدم الزبون أدلة قاطعة تُثبت بأن الاستخدام غير المصرح به للخدمة أو الخرق لحقوق النشر أو الملكية الفكرية كان نتيجة لقرار من مالكي تلك الحقوق، واستلام إشعار رسمي من أصحاب تلك الحقوق، فيجوز للشركة سحب الإشعار بالانتهاك.

4.4.3 عندما يتم إخطار الزبون أكثر من ثلاثة إشعارات بانتهاك حقوق الطبع والنشر خلال فترة 30 يومًا، يتم إنهاء الخدمة وفقاً لأحكام المادة (6) من هذه الاتفاقية.

5.3 الاستخدام غير المصرح به للخدمة.

1.5.3 قد تؤدي أي محاولة للوصول إلى معلومات نظام الكمبيوتر غير المصرح بها أو تعديلها أو التدخل في عمليات النظام العادية، سواء على معدات الشركة أو أي نظام كمبيوتر أو شبكة يتم الوصول إليها من خلال خدمات الشركة إلى تعليق خدمة الزبائن أو إنهاؤها، وتشمل الأنشطة غير المصرح بها، على سبيل المثال لا الحصر، التخمين أو استخدام كلمات مرور أخرى غير تلك التي يمتلكها الزبائن، و/ أو الوصول إلى المعلومات بدون موافقة خطية مسبقة أو تلك المحظور الاطلاع عليها، والوصول إلى أي نظام غير مسموح الوصول أو الاطلاع عليه من قبل الشركة.

2.5.3 أي محاولة لتعطيل أو التدخل في المستخدمين أو الخدمات أو المعدات قد تؤدي إلى إنهاء أو تعليق خدمة الزبون وتشمل على سبيل المثال لا الحصر، توزيع إعلانات غير مرغوب فيها أو إرسال بريد عشوائي أو احتكار الخدمات أو نشر أو نقل المعلومات أو البرامج التي تحتوي على فيروسات الكمبيوتر أو فيروسات أحصنة طروادة أو الفيروسات، أو غيرها من النشاطات الضارة باستخدام الشبكة لجعلها غير مصرح لها الدخول إلى أي جهاز آخر يمكن الوصول إليه عبر شبكة الشركة، و/ أو إرسال رسائل بريد إلكتروني مضايقة أو تهديدية، و/ أو التزوير أو محاولة تزوير رسائل البريد الإلكتروني.

مادة 4

إلغاء الخدمة

- 1.4 يمكن للزبون إلغاء الخدمة في أي وقت بإرسال بريد إلكتروني إلى sales_cloud@almdar.ly خلال ساعات العمل العادية.
- 2.4 عند طلب إلغاء الخدمة، تقوم الشركة بإلغاء الخدمة في نهاية فترة الفوترة التي يتم فيها استلام الطلب. على سبيل التوضيح، إذا تم تقديم طلب الإلغاء في 25 يناير، فستتوقف فواتير الخدمة في الأول من أبريل. إذا تم طلب إلغاء الخدمة في الثاني من مارس، فستتوقف فواتير الخدمة في الأول من أبريل.
- 3.4 يتحمل الزبون جميع المصاريف الناتجة عن إلغاء الخدمة.

مادة 5

إنهاء الخدمة

- 1.5 دون تقييد عمومية أي بند آخر في هذه الاتفاقية، يجوز للشركة إنهاء خدمة الزبون فوراً بإخطار كتابي إذا:
- (أ) قدم الزبون للشركة معلومات خاطئة أو مضللة أو لم يقدم الزبون للشركة أي معلومات مطلوبة لأغراض هذه الاتفاقية؛
- (ب) تم رفض طريقة الدفع، أو فشل الزبون في دفع المبلغ المحدد في غضون أربعة عشر (14) يوماً من تاريخ الاستحقاق.
- (ج) إذا كان الزبون ليس لديه الأهلية القانونية المعتبرة في إبرام هذه الاتفاقية؛
- (د) نعتقد أن الزبون على وشك أن يصبح معرضاً للخطر؛
- (هـ) استخدام الزبون للخدمة بشكل غير قانوني.

ز) في حالة مخالفة الزبون لحقوق الطبع والنشر.

- 2.5 يجوز لأي من الطرفين إنهاء هذه الاتفاقية (بخلاف البنود السابقة) لأي سبب من الأسباب من خلال تقديم إشعار كتابي قبل 30 يوماً من هذا الإنهاء إلى الطرف الآخر
- 3.5 يجوز للزبون إنهاء الاتفاقية بعد تقديم إشعار خطي مدته 7 أيام إذا انتهكت الشركة الاتفاقية وفشلت في معالجة الانتهاك في غضون 10 أيام عمل بعد إخطارها بالخرق كتابياً.
- 4.5 يجوز للزبون إنهاء هذه الاتفاقية فوراً في حالة إفلاس الشركة. وتظل جميع بيانات الزبون ملكاً له ويجب إعادتها إليه في غضون (30) يوم عمل.

مادة 6

الصيانة المجدولة

- 1.6 تقوم الشركة بإجراء جميع أعمال الصيانة المجدولة خارج ساعات العمل، ومع ذلك قد يتطلب الأمر تعليق تقديم الخدمة محل هذه الاتفاقية خلال ساعات العمل من أجل إجراء إصلاحات طارئة على أنظمة الشركة.

مادة 7

الإبلاغ عن الأعطال وحلها

- 1.7 يمكن للزبون الإبلاغ عن أخطاء الخدمة من خلال:
 - (أ) الاتصال الهاتفي بفريق الدعم لدى الشركة على رقم الهاتف 00218919190544
 - (ب) إرسال بريدًا إلكترونيًا إلى cloudsupport@alمدار.ly
- 2.7 يتم تعيين رقم تذكرة فريد لكل استعلام. يرجى استخدام رقم التذكرة هذا عند الرجوع إلى الاستعلام مع فريق الدعم لدى الشركة.
- 3.7 يعد إصدار رقم التذكرة هذا بمثابة إعلام بإستلام طلب استعلام عن وقوع الخطأ.
- 4.7 عند حل المشكلة أو إصلاحها، يتلقى الزبون رسالة بريد إلكتروني لإعلامه بتغيير حالة التذكرة.
- 5.7 يتحمل الزبون رسوم إضافية إذا طلب من الشركة القدوم إلى مقره لإصلاح عطل وتبين أنه ناتج عن معداته.
- 6.7 يتحمل الزبون مسؤولية صيانة وإصلاح أي معدات يمتلكها. ويكون مسؤول عن أي من أجهزة الشركة المقامة في مباني تعود ملكيتها أو استخدامها أو الإنتفاع بها إليه، ويجب عليه تعويض الشركة مقابل أي خسارة أو تلف لمعداتها.

مادة 8

تغييرات وتحديث الخدمة

1.8 يجوز للشركة سحب أي خطط أو عروض الخدمات في أي وقت، وستصبح هذه التغييرات سارية المفعول اعتبارًا من نهاية مدة الاشتراك في الخدمة المتعاقد عليها .

مادة 9

مستوى الخدمة

- 1.9 يحدد مستوى الخدمة بالعرض الفني أو المالي، وتقدم خصومات إذا فشلت الخدمة في تحقيق المستوى المستهدف.
- 2.9 خصومات مستوى الخدمة (خصومات الخدمة) المتاحة محددة في العرض الفني ووصف الخدمة.
- 3.9 في حالة عدم توفر الخدمة بسبب الصيانة المجدولة للأنظمة ، يتم إعفاء هذه الفترة من التقييم.
- 4.9 في حالة عدم توفر الخدمة بسبب أحداث خارجة عن إرادة الشركة ، يتم إعفاء فترة الانقطاع هذه من خصومات مستوى الخدمة. وتشمل هذه الأحداث التالية:
 - (أ) انقطاع الخدمة بسبب الشركات الناقلة الأخرى لخدمات التراسل والإنترنت .
 - (ب) انقطاع الخدمة بسبب تطبيقات الزبون أو معداته أو مرافقه.
 - (ج) عندما يتسبب الزبون في انقطاع الخدمة بسبب أفعاله أو إهماله ، أو أي استخدام للخدمة غير مصرح به من قبل الزبون .
 - (د) في حالة انقطاع الخدمة بسبب قوة القاهرة.
 - (هـ) عند انقطاع الخدمة تنفيذًا لطلب أو توجيهات الجهة المختصة بذلك وفق التشريعات النافذة.
 - (و) عندما يتم منع الشركة من توصيل خدمة محددة ، أو تصحيح خطأ أو صعوبة في الخدمة ، بسبب عدم الحصول على وصول قانوني إلى أرض أو منشأة مكان الانقطاع أو الخلل الفني.
 - (ز) الأضرار التي تلحق بشبكة الشركة أو معداتها أو مرافقها غير الناتجة عن الشركة.
 - (ح) تدهور السرعة المخطط لها (وليس خسارة الخدمة) ، ما لم ينص على خلاف ذلك في العرض الفني والمالي للخدمة.
- 5.9 لا يمكن استرداد قيمة انقطاع الخدمة بشكل مالي أو نقدي، كما أنها غير قابلة للتحويل إلى زبون أو اشتراك آخر.
- 6.9 يكون الحد الأقصى لخصم الخدمة في أي شهر بالنسبة المئوية المحددة ذات الصلة من رسوم الخدمة الفردية لذلك الشهر. يجب على الزبون المطالبة بأي خصم خدمة كتابيًا في غضون عشرة (10) أيام عمل من الإخطار بحل الخلل الفني أو العطل عن طريق إرسال طلب خصم الخدمة إلى sales_cloud@almdar.ly.
- 7.9 بمجرد تقديم مطالبة وفقًا للفقرة السابقة ، تقوم الشركة بتقييم أحقية طلب الخصم في نهاية الشهر التقويبي.
- 8.9 عندما يتم اعتبار خصم الخدمة ساريًا، تقوم الشركة بإضافة المبلغ المقدر إلى حساب الزبون في الشهر التالي.

9.9 لا يحق للزبون الحصول على خصومات الخدمة عندما يكون حساب الزبون مدينا أو مُدارًا ضمن خطة الدفع المؤجل . كما لا يمكن استخدام الخصومات لتعويض المبالغ المتأخرة.

مادة 10

خدمات الدعم الفني

- 1.10 تشمل الخدمة محل الاتفاقية خدمات الدعم الفني من الشركة أثناء التكاليف والاستخدام العام للخدمات.
- 2.10 لا يمتد دعم الشركة إلى إدارة نظام تشغيل الخوادم الافتراضية داخل (Virtual Machine) أو التطبيقات المضمنة فيه ما لم يتم التعاقد عليها بموجب عقد خدمة صريح ومنفصل.
- 3.10 يجوز تقديم دعم إضافي ، على الرغم من أنه قد يكون بتكلفة إضافية للزبون في حالة كون المشكلة المبلغ عنها ناتجة عن أخطاء في برامج العميل أو أنظمة التشغيل أو التطبيقات.
- 4.10 في حالة حدوث انقطاع أو حادث غير مخطط له ، تقوم الشركة بإبلاغ تفاصيل المشكلة وأوقات الحل المتوقعة عبر موقع الشركة أو البريد الإلكتروني cloudsupport@almadar.ly
- 5.10 وقت الاستجابة القياسي لأي مشكلة دعم هو 8 ساعات عمل.
- 6.10 في حالة وقوع حادث من الدرجة الأولى ، تقوم الشركة بتحديث إشعاراتها كل 60 دقيقة.
- 7.10 لا يمكن للشركة تقديم دعم مجاني لما يلي:
(أ) العيوب التي تقع خارج أنظمتها.
(ب) الزبائن الذين ليس لديهم اشتراك نشط حالي مع الشركة.
- 8.10 تستخدم الشركة عند التواصل مع الزبون ، التفاصيل المخزنة في نظام حسابي الخاص بالشركة . ويلتزم الزبون بالحفاظ على هذه التفاصيل محدثة
- 9.10 يجوز للشركة إتاحة تقارير الحوادث للزبائن المتأثرين بالحوادث من الدرجة الأولى على صفحة الحالة الخاصة بالشركة أو البريد الإلكتروني cloudsupport@almadar.ly
- 10.10 تحتفظ الشركة بالحق في إيقاف أو عزل أي عرض خدمة يؤثر أو سيؤثر على اتفاقيات مستوى الخدمة.

مادة 11

البيانات والملكية الفكرية

1.11 ملكية البيانات

1.1.11 تظل "بيانات الزبون" في جميع الأوقات ملكية حصرية للزبون.

2.11 استيراد البيانات وتصديرها

1.2.11 قد يتم استيراد بيانات الزبون (الخاضعة لأي قيود لنقل الترخيص وفقاً لأحكام الفقرة (8) من هذه المادة) أو تصديرها من أو إلى الشركة في أي وقت من قبل الزبون.

2.2.11 إذا كان الزبون غير قادر على استرداد هذه البيانات باستخدام الوسائل التي توفرها الشركة ذاتياً (مثل تنزيل الملف) وطلب الزبون التدخل اليدوي من قبل الشركة، نقوم الأخيرة بفرض رسوم على الزبون مقابل كل ساعة في نسخ هذه البيانات وشحنها.

3.11 الاحتفاظ بالبيانات

1.3.11 تقوم الشركة بمسح بيانات الزبون من أنظمتها في موعد لا يتجاوز 30 يوماً من تاريخ إلغاء الخدمة.

2.3.11 بمجرد قيام الزبون بإلغاء الخدمة ومسح البيانات، لا يمكن للزبون استرداد بياناته المتعلقة بتلك الخدمة بأي شكل.

3.3.11 يجوز للشركة الاحتفاظ بالبيانات الوصفية المتعلقة بحساب الزبون واستخدامه لفترة غير محددة.

4.11 الوصول إلى البيانات

1.4.11 تلتزم الشركة بعدم الوصول إلى بيانات الزبون بدون موافقة كتابية صريحة منه.

2.4.11 تلتزم الشركة بعدم استخدام بيانات الزبون من أجل تحقيق إيرادات بخلاف توفير الخدمة وتقديمها.

3.4.11 يجوز للشركة تقديم معلومات عن بيانات الزبون للجهة المختصة بموجب التشريعات النافذة أو أوامر السلطات القضائية المختصة.

4.4.11 تلتزم الشركة بعدم توفير أو الوصول لبيانات الزبون لأطراف ثالثة بخلاف أحكام الفقرة السابقة أعلاه.

5.11 سيادة البيانات

1.5.11 12.5.1 تلتزم الشركة بتخزين جميع بيانات الزبون والنسخ الاحتياطية لهذه البيانات داخل دولة ليبيا، ويجوز للشركة توفير خدمة تخزين البيانات خارج ليبيا شريطة إشعار الزبون بذلك.

6.11 النسخ الاحتياطي للبيانات

- 1.6.11 لا تحتفظ الشركة بعمل نسخة احتياطية من بيانات الزبون ما لم يشتري الزبون خدمة سحابة المدار للنسخ الاحتياطي Backup Service.
- 2.6.11 الزبون هو المسؤول الوحيد عن النسخ الاحتياطي لبياناته وتنفيذ استراتيجية الاحتفاظ المناسبة.
- 3.6.11 عند اشتراك الزبون في خدمة سحابة المدار للنسخ الاحتياطي، يكون مسؤولاً عن إعداد النسخ الاحتياطية وصيانتها ومراقبتها واختبارها.

7.11 خروقات البيانات والحوادث الأمنية

- 1.7.11 تلتزم الشركة بالقوانين ذات الصلة عند اكتشاف أن بيانات الزبون قد ضاعت أو تعرضت للاختراق، كما تلتزم بإخطار الزبون في غضون 8 ساعات عمل بعد هذا الاكتشاف عن طريق البريد الإلكتروني المعين للزبون أو عبر الهاتف إلى ممثل الزبون المعين، ما لم يكن من شأن هذا الإخطار أن يخل بتحقيق جنائي في الانتهاك.
- 2.7.11 تلتزم الشركة بإبلاغ الجهة المختصة في حال كون خرق حساب الزبون نشاطاً إجرامياً.
- 3.7.11 تلتزم الشركة بإخطار الزبون عن قيامها بتقديم بيانات عن حسابه الخاص بالخدمة محل الاتفاقية للجهة المختصة بموجب التشريعات النافذة أو أوامر السلطات القضائية المختصة، ما لم تطلب تلك الجهة خلاف ذلك.

8.11 ملكية الترخيص

- 1.8.11 جميع البرامج والتراخيص المستخدمة لتشغيل بيئة الشركة مملوكة لها.
- 2.8.11 يتحمل الزبون مسؤولية الحفاظ على تراخيص تشغيل البرنامج على الأجهزة الافتراضية التي تم توفيرها في بيئة الشركة، كما يجب أن يحتفظ الزبون بتراخيص صالحة في جميع الأوقات وتحتفظ الشركة بالحق في إيقاف خدمة الزبون فوراً إذا تبين أن الزبون قد انتهك أي اتفاقيات ترخيص برمجيات.

9.11 التراخيص المقيدة لمقدم الخدمة

- 1.9.11 عند استخدام الزبون تراخيص مقيدة لمقدم الخدمة (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر Microsoft و Oracle و Fortinet)، يكون هذا الترخيص غير قابل للتحويل ولا يمكن إزالته من بيئة شركة المدار، وعند نقل صورة من جهاز افتراضي إلى الخارج من بيئة المدار، يحق للشركة اشتراط إزالة الترخيص من جهاز الزبون الافتراضي قبل الموافقة على النقل، مع تحمل الزبون مسؤولية الحصول على ترخيص ساري المفعول عند استخدام جهازه الافتراضي خارج بيئة المدار

10.11 ترخيص GPL (General Public License)

- 1.10.11 عندما يستخدم الزبون برنامجاً مُرخصاً بموجب GPL (<http://www.gnu.org/licenses/gpl.html>)، يتعين عليه الالتزام بشروط هذا الترخيص. ويجوز تصدير أنظمة التشغيل المرخصة بموجب GPL من بيئة المدار.

2.10.11 يتم تطبيق رسوم التصدير إذا طلب الزبون تدخلاً يدوياً لنسخ أجهزة الزبون الافتراضية خارج بيئة المدار.

مادة 12

وصول المعدات

1.12 لا يُسمح للزبائن بالوصول إلى المعدات المرتبطة بالنظام والموجودة مادياً بمقر الشركة. وعندما تكون هناك حاجة لوجود وسائط أو اتصال مؤقت بجهاز ما، يجب على الزبون طلب هذا الإذن من الشركة، وتمتلك الشركة تقديراً كاملاً ووحيداً للموافقة أو رفض هذا الوصول.

2.12 يجوز للشركة الاستعانة بأطراف أخرى من الباطن معتمدين لديها، لإجراء الصيانة على المعدات ذات الصلة بعمل النظام، وهذا يشمل على سبيل المثال لا الحصر ومهندسي مركز البيانات والاتصالات وموظفي دعم بائعي المعدات.

مادة 13

الفواتير والمدفوعات

1.13 الفواتير

1.1.13 تقوم الشركة بإصدار فاتورة للزبون وفقاً لفترة الفوترة الموضحة في العرض التجاري ووصف الخدمة مقابل:

(أ) الرسوم السنوية، للعقود السنوية المدفوعة مسبقاً؛ وتدفع بواقع ربع سنوي مقدماً بنسبة 100%.

(ب) الرسوم السنوية، للعقود السنوية مدفوعة الآجل؛ وتدفع بواقع ربع سنوي في نهايتها بنسبة 100%.

2.1.13 قد تتضمن الفواتير رسوماً من فترات الفوترة السابقة التي لم يتم تحويلها للشركة.

3.1.13 يجب على الزبون دفع كل مبلغ فاتورته بحلول تاريخ الاستحقاق المحدد في الفاتورة وبالطريقة المحددة في العرض التجاري للخدمة.

4.1.13 تكون الفواتير والإيصالات في شكل مستند إلكتروني له حجية المستند الرسمي، ويتم توزيعها على الزبون عبر البريد الإلكتروني.

2.13 المدفوعات

1.2.13 يتحمل الزبون مسؤولية الدفع مقابل كل استخدام للخدمة.

2.2.13 تحتفظ الشركة بالحق في تحميل الزبون جميع الرسوم المحددة في هذه الاتفاقية، ما لم يتفق الزبون والشركة على خلاف ذلك كتابةً.

3.2.13 تدفع قيمة الفواتير عن طريق التحويل المصرفي المباشر لحساب الشركة المخصص للخدمة، أو بصك مصدق صادر من أحد المصارف التجارية العاملة بدولة ليبيا، ويجوز الدفع بالتحويل الإلكتروني في بعض الحالات.

4.2.13 ترسل الشركة للزبون فاتورة مصدقة ضريبيا للخدمات على أساس سنوي، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً بين الزبون والشركة.

مادة 14

التنازل عن الخدمة

1.14 لا يجوز للزبون التنازل عن أو نقل أي من الخدمات التي تقدمها الشركة بموجب هذه الاتفاقية أو أي حقوق ممنوحة من خلال استخدام هذه الخدمة، ما لم يكن هناك إذن كتابي مسبق من مسؤول معتمد في الشركة.

2.14 يحق للشركة التنازل عن المزايا والالتزامات الخاصة بهذه الاتفاقية إلى أي طرف ثالث.

مادة 15

تحديد المسؤولية القانونية

1.15 باستثناء الحالات التي تكون فيها الشركة قد انتهكت الاتفاقية عمداً، لن تكون الشركة مسؤولة بأي شكل من الأشكال أو بأي وسيلة عن أي أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو خاصة أو تبعية ناتجة عن استخدام أو عدم القدرة على استخدام الخدمات، أو من أي سلع أو الخدمة التي تم شراؤها أو الحصول عليها، أو تلقي رسالة أو معاملة تم الدخول فيها من خلال الشركة أو من الوصول غير المصرح به، أو تغيير نقل بيانات الزبون إلى عنوان البريد الإلكتروني الخاص به، أو من خلال إجراءات الشركة (سواء كانت إهمالاً أو غير ذلك)، حتى لو تم إخطارها من احتمال حدوث مثل هذه الأضرار.

2.15 الشركة ليست مسؤولة عن أي تأخير أو فشل في الأداء ناتج بشكل مباشر أو غير مباشر عن أي أسباب خارجة عن سيطرتها.

3.15 باستثناء الحالات التي تكون فيها الشركة قد انتهكت الاتفاقية عن عمد، فإن مسؤوليتها تجاه الزبون أو أي طرف ثالث تقتصر على خصومات مستوى الخدمة الموضحة في جدول الخدمة.

4.15 يلتزم الزبون بتعويض الشركة عن أي مطالبة مالية ناشئة عن الخدمة، بما في ذلك أي انتهاك لهذه الاتفاقية من قبل الزبون أو أي شخص آخر يستخدم حساب الزبون.

5.15 لا يكون الزبون مسؤولاً عن أي أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو خاصة أو تبعية فيما يتعلق بالخدمة، أو إلى الحد الذي يتم فيه المساهمة في أي خسائر تتكبدها الشركة بسبب أفعالها أو إهمالها.

مادة 16

الولاية القانونية والقضائية

تخضع هذه الاتفاقية في تفسيرها وتنفيذها لأحكام القوانين المعمول بها في ليبيا، وعند حدوث أي خلاف أو نزاع بين الطرفين في تنفيذ أحكامها يتم تسويته ودياً، وإذا تعذر ذلك يختص القضاء الليبي بالنظر في المنازعات التي تنشأ عنها.