



سياسة دعم واتفاقية مستوى الخدمة

لنظام SAFE ERP

Version: 1.0

Effective Date: 01/08/2026

Provider: Business Systems Engineering (BSE)

1. النطاق والنظرة العامة

تحدد هذه الاتفاقية خدمات الدعم الفني، والمستهدفات، والالتزامات التشغيلية لنظام SAFE ERP بموجب نماذج الترخيص المطبقة (اشترك أو ترخيص دائم) وترتيبات الاستضافة (مستضافة لدى العميل أو مدارة من قبل BSE)، وفقاً لما هو محدد في الاتفاقية التجارية الحاكمة.

1.1 الخدمات المشمولة بالنطاق

شريطة وجود استحقاق دعم ساري، تقدم شركة BSE خدمات الدعم الفني عن بُعد لكل من:

- التحقيق في الحوادث، وتصحيح عيوب البرمجيات، وإصلاح الأعطال القياسية للنظام.
- تقديم الإرشادات حول الإعدادات والتشغيل القياسي للنظام.
- توفير التحديثات البرمجية، والترقيات Security Patches، والإصدارات الصيانة.
- تقديم دعم الربط والتكامل للأنظمة الخارجية المتعاقد عليها صراحة.

2. قنوات الدعم وساعات العمل

- ساعات الدعم القياسية: من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9:30 صباحاً حتى 5:00 مساءً (بتوقيت جمهورية مصر العربية)، باستثناء العطلات الرسمية.
- قنوات الدعم المعتمدة: بوابة الدعم الفني لشركة BSE، أو البريد الإلكتروني الرسمي للدعم، أو تطبيق WhatsApp أو قنوات الاتصال المتفق عليها. يجب أن تتضمن الطلبات تفاصيل كاملة (اسم الشركة، الفرع، البيئة، المستخدم، السنة المالية، أسماء الشاشات/الوحدات، وصف المشكلة، سجلات الأخطاء/لقطات الشاشة، الوظائف التجارية المتأثرة).
- الدعم الطارئ: متاح على مدار الساعة (24/7) خطرياً لأعطال الأولوية الأولى (P1 - الحرج) للعملاء المسجلين في اتفاقية "الدعم المتميز" (Premium Support) السارية.

3. درجة خطورة الحادثة، وأزمة الاستجابة المستهدفة، والالتزامات

يبدأ احتساب زمني ساعة الخدمة (SLA Clock) فور استلام طلب دعم مكتمل عبر قناة معتمدة. قد يشمل الحل المستهدف إصلاحات برمجية دائمة، أو حلولاً مؤقتة (Workarounds)، أو تعديلات في الإعدادات.

الأولوية	التصنيف	الأثر التجاري	زمن الاستجابة الأولوية المستهدف
----------	---------	---------------	---------------------------------

P1	حرج (Critical)	انقطاع كامل للنظام أو توقف تشغيلي حاد دون وجود حل مؤقت.	خلال 1 ساعة واحدة
P2	عالي (High)	تضرر جوهري لوظيفة رئيسية؛ تأثير العمليات بشكل كبير.	خلال ساعتين عمل (2)
P3	متوسط (Medium)	تضرر ميزة غير حرجية؛ استمرار العمل عبر حل مؤقت.	خلال 4 ساعات عمل
P4	منخفض (Low)	مشكلات استخدام بسيطة، استفسارات عامة، أو طلبات مميزات جديدة.	خلال يوم عمل واحد (1)

3.1 تأخير حل المشكلات الحرجية (P1) وتمديد مهلة SLA

في حال فشل شركة BSE في تلبية الإطار الزمني المستهدف للحل المؤقت/الاستعادة لحوادث الأولوية الأولى (P1)، يتم تمديد المهلة الزمنية المسموح بها لاتفاقية مستوى الخدمة بواقع يوم عمل كامل (1) مقابل كل ساعة عمل تأخير واحدة (1) تزيد عن الإطار الزمني المستهدف للاستعادة.

3.2 الحلول المؤقتة الإلزامية وخفض التصنيف التلقائي (حوادث P2 و P3)

في حال تعذر على شركة BSE تقديم إصلاح برلمجي دائم لحادثة من الأولوية الثانية (P2) أو الثالثة (P3) خلال فترة الحل المستهدفة:

- الحل المؤقت الإلزامي: تلتزم شركة BSE بنشر وتوفير حل تشغيلي مؤقت، أو مسار عمل بديل، أو إعادة ضبط للنظام خلال الفترة المستهدفة لتخفيف الأثر التجاري.
- التخفيض التلقائي لدرجة الخطورة: بمجرد تقديم حل مؤقت فعال من قبل BSE، يتم تخفيض درجة خطورة التذكرة تلقائياً إلى المستوى الأدنى التالي:

0 تذكرة P2 (عالية) مع وجود حل بديل فعال يتم خفضها إلى P3 (متوسطة).

0 تذكرة P3 (متوسطة) مع وجود حل بديل فعال يتم خفضها إلى P4 (منخفضة).

- الحل النهائي: يتم إدراج الترقيعات البرمجية الدائمة للتذاكر المخفضة ضمن حزم الإصدارات التحديثية المستقبلية دون الإخلال بالمستهدف الرئيسي للاتفاقية.

3.3 أرصدة تعويض الخدمة والحد الأقصى الشهري (حوادث P1)

في الحالات التي تفشل فيها شركة BSE في تقديم حل دائم أو حل مؤقت فعال لحادثة من الأولوية (P1) خلال النافذة المستهدفة (شاملة التمديدات المسموح بها بموجب البند 3.1):

- احتساب الرصيد: يحق للعميل المطالبة برصيد خدمة (Service Credit) يعادل 5% من قيمة رسوم الاستضافة/الدعم الشهرية عن كل 4 ساعات تأخير غير مبررة تتجاوز النافذة المستهدفة.
- الحد الأقصى الشهري: لا يجوز أن يتجاوز الإجمالي التراكمي لأرصدة الخدمة الصادرة للعميل في أي شهر تقويمي واحد نسبة 15% من إجمالي قيمة رسوم الاستضافة/الدعم الشهرية المدفوعة عن ذلك الشهر.
- التعويض الحصري: تمثل أرصدة الخدمة التعويض المالي الوحيد والحصري للعميل عن تأخيرات الاستجابة أو الحل بموجب هذه الاتفاقية.

4. تعليق احتساب مهلة SLA والاعتماديات

يتوقف احتساب زمني الخدمة مؤقتاً (تحت حالة "بانتظار إجراء العميل") عندما تكون BSE بانتظار:

- الحصول على معلومات، موافقات، صلاحيات وصول، أو بيانات اعتماد من العميل.
 - جاهزية الكوادر الفنية للعميل أو استعادة البنية التحتية الخاصة به.
 - اعتماديات خارجية من أطراف ثالثة تقع خارج نطاق السيطرة المعقولة لشركة BSE.
- وتُستثنى فترات التعليق هذه من حسابات قياس الأداء.

5. شروط الاستضافة ومسؤوليات النظام

5.1 المسؤوليات العامة للعميل

يلتزم العميل بالحفاظ على استحقاقات الترخيص والدعم سارية المفعول، وتعيين جهات اتصال فنية مخولة، وضمان اتباع المستخدمين النهائيين لإجراءات التشغيل القياسية لنظام SAFE ERP.

5.2 البيانات المستضافة لدى العميل (Customer-Hosted)

- عند تثبيت نظام SAFE ERP على بنية تحتية مملوكة للعميل أو مستأجرة أو مدارة من قبله، يتحمل العميل المسؤولية الفردية والحصرية عن:
 - الأمن السيبراني والحماية من التهديدات: تطبيق وحفظ حماية شاملة ضد الفيروسات، البرمجيات الخبيثة، برامج الفدية، الوصول غير المصرح به، والهجمات السيبرانية.

- النسخ الاحتياطي وسلامة البيانات: إنشاء وصيانة واختبار النسخ الاحتياطية الكاملة لقواعد البيانات والتطبيقات والنظام بشكل دوري.
- التراخيص وتحديثات النظام: الحفاظ على تراخيص سارية وتطبيق التحديثات أو الترقيات الأمنية اللازمة لأنظمة التشغيل، قواعد البيانات، البرامج الخارجية، ومعدات الشبكة.
- توفير الوصول عن بُعد: توفير وصول آمن ومستقر عن بُعد (VPN / RDP) لفريق BSE أثناء ساعات الدعم. لا تتحمل BSE أي مسؤولية عن تأخير الدعم الناتج عن قيود الوصول أو أعطال شبكة العميل.

5.3 الاستضافة المدارة من قبل BSE والتزامات الخدمة

عندما تقوم شركة BSE بتوفير أو إدارة بيئة الاستضافة، تطبق الشروط التالية:

أ. التزام توافر الخدمة (مستهدف 99%)

تستهدف BSE نسبة جاهزية وتوافر تبلغ 99% لبيئة نظام SAFE ERP المستضافة خلال كل شهر تقويمي. يقتصر هذا الالتزام حصرياً على إمكانية الوصول للتطبيق الرئيسي.

ويُستثنى من حساب نسبة الـ 99% التوقف الناتج عن:

- الترقيات الأمنية الطارئة أو أحداث القوة القاهرة (وفق تعريف البند 6.3).
 - أعمال الصيانة المجدولة التي تتجاوز ثلاثين (30) دقيقة، بشرط أن تتم خلال أوقات غير الذروة المعلنة، وإخطار العميل بها قبل 72 ساعة على الأقل.
- ولا تُحسب فترات التوقف التي تقع تحت أي من الظروف أعلاه ضمن نسبة الجاهزية الشهرية المستهدفة.

ب. نطاق وصول العميل

يُمنح العميل ومستخدموه المخولون حق الوصول التشغيلي حصرياً واقتصاراً على واجهة المستخدم لنظام SAFE ERP.

Business Systems Engineering

ج. قيود الخوادم والبيئة التحتية

لا يحق للعميل أو أي طرف ثالث يعمل نيابة عنه الوصول، أو التفتيش، أو تسجيل الدخول، أو المطالبة بصلاحيات مسؤولي النظام (Root/Admin) على الخوادم، أو الأجهزة الافتراضية، أو قواعد البيانات، أو الأجهزة الفعالة بمراكز البيانات.

د. السرية التشغيلية وسرية النظام

لحماية الأمن السيبراني، والسلامة التشغيلية، والأسرار التجارية لبيئة الاستضافة الخاصة بشركة BSE، لا يحق للعميل طلب أو فحص أو المطالبة بالوصول المباشر إلى المعلومات التفصيلية المتعلقة بما يلي:

- مواصفات الخوادم، أو البنية السحابية، أو تكوينات الأجهزة، أو مواقع الأجهزة الفعلية.
- استراتيجيات النسخ الاحتياطي الداخلية، أو الجداول الزمنية، أو الإجراءات الآلية، أو ملفات النسخ الاحتياطي، أو وجهات التخزين.
- بروتوكولات الأمان، أو معلمات جدران الحماية، أو أنظمة اكتشاف التسلل، أو وسائل الحماية من الفيروسات، أو أدوات المراقبة.

هـ. التقارير والضمانات الرقابية

إن تقديم تقارير مخصصة أو دورية حول صحة بيئة الاستضافة، أو شهادات النسخ الاحتياطي، أو الامتثال للترقيات البرمجية لا يدخل ضمن خدمات الدعم القياسية. وتخضع عمليات تقديم هذه التقارير لاحتفاظ العميل باتفاقية دعم متميزة سارية، وإبرام ملحق خاص بالتقارير والأمن يتم الاتفاق عليه بشكل متبادل. ويحدد هذا الملحق النطاق الدقيق، وتكرار التقارير، وجدول التسليم، وشروط عدم الإفصاح، والرسوم الإدارية المرتبطة بتقديم تقارير الأمن والبنية التحتية هذه. وفي جميع الحالات، يظل الوصول المباشر على مستوى الجذر، أو مستوى الإدارة، أو مستوى البنية التحتية محظورًا بشكل صارم.

6. الاستثناءات والقيود

6.1 الاستثناءات

ما لم تُغطَّ باتفاقية خدمات مهنية مستقلة، يستثنى من الدعم:

- تطوير برمجيات مخصصة، أو تقارير/لوحات معلومات جديدة، أو تحسينات مخصصة جوهرية.
- إدخال البيانات، أو تنظيف البيانات يدويًا، أو الترحيل الجماعي للبيانات، أو تدريب المستخدمين.
- الدعم في الموقع، أو إصلاحات الأجهزة، أو دعم البرمجيات/الشبكات غير التابعة لـ BSE.
- المشكلات الناتجة عن سوء الاستخدام، أو التعديلات غير المصرح بها، أو عدم الالتزام بالإجراءات الموثقة.

6.2 حدود المسؤولية

لا تكون شركة BSE مسؤولة عن أي أضرار غير مباشرة، أو تبعية، أو خسائر تجارية ناتجة عن انقطاع الخدمة أو التأخير إلى الحد الأقصى الذي يتبحه القانون المطبق.

6.3 القوة القاهرة وإعادة استعادة البنية التحتية

- لا تتحمل BSE أي مسؤولية عن أي فشل أو تأخير أو انقطاع في الأداء أو إتاحة الخدمة ناتج عن أفعال أو أحداث أو ظروف خارجة عن سيطرتها المعقولة. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
- القوة القاهرة والكوارث الطبيعية: الزلازل، أو الفيضانات، أو الأحوال الجوية القاسية، أو الكوارث الطبيعية، أو غيرها من الكوارث الطبيعية الجسيمة.
 - الحروب والاضطرابات المدنية: الحرب، أو الأعمال العدائية، أو أعمال الإرهاب، أو النزاعات المسلحة، أو أعمال الشغب، أو الاضطرابات المدنية، أو العمليات العسكرية، أو حالات الطوارئ الوطنية/الإقليمية.
 - أعطال البنية التحتية ومراكز البيانات: انقطاع خدمات الاتصالات على مستوى المناطق، أو الاضطرابات الرئيسية في البنية التحتية لشبكة الإنترنت، أو حالات انقطاع واسعة النطاق لشبكة الكهرباء، أو الهجمات السيبرانية الخبيثة، أو الكوارث التي تصيب مراكز البيانات السحابية التابعة لأطراف ثالثة.
 - الإجراءات الحكومية والنزاعات العمالية: الإضرابات، أو إغلاق المنشآت من جانب أصحاب العمل، أو الحظر التجاري، أو القيود التنظيمية، أو العقوبات، أو الحظر القانوني الإلزامي.
- أثناء وقوع حدث من أحداث القوة القاهرة:

1. يتم تعليق جميع أهداف الاستجابة الخاصة باتفاقية مستوى الخدمة (SLA) لدى BSE، والجدول الزمني للحل، والتزامات إتاحة الاستضافة المتأثرة مؤقتًا دون أي غرامات.
2. تبذل BSE جهودًا معقولة تجاريًا للحد من فترة التوقف، والحفاظ على سلامة البيانات ضمن بيئات الاستضافة المُدارة بواسطة BSE، واستئناف مستويات الخدمة التشغيلية العادية بمجرد أن تسمح الظروف الفنية بذلك.

3. البنية التحتية للعميل وتكاليف إعادة الخدمة: في بيئات الاستضافة لدى العميل (أو في الحالات التي يحدث فيها تلف للبنية التحتية في البيئات الخاصة لسيطرة العميل)، يظل العميل مسؤولاً بشكل كامل عن إصلاح أو استبدال أو استعادة أجهزته، وأنظمة التشغيل، والشبكات، وطبقات الأمان، والبنية التحتية الأساسية للخوادم. وأي مساعدة فنية يطلبها العميل من BSE لإعادة بناء أو إعادة تثبيت أو إعادة تهيئة أو استعادة بيئة SAFE ERP، أو قواعد البيانات، أو نسخ التطبيقات بعد وقوع حدث من أحداث القوة القاهرة أو حدوث اختراق للبنية التحتية، تُعامل كخدمة خارج نطاق الدعم، ويتم احتساب تكلفتها على العميل وفقاً لأسعار خدمات BSE الاحترافية القياسية.

7. حفظ البيانات وتعديل الرسوم

7.1 الاحتفاظ بالبيانات (الاستضافة المدارة من BSE)

عند إنهاء الخدمة أو عدم تجديد استضافة BSE، تحتفظ الشركة ببيانات العميل لمدة شهرين تقويميين (2) ("فترة الاحتفاظ بالبيانات"). ويجب على العميل تصدير بياناته أو طلب مساعدة النقل (مقابل رسوم خدمات مهنية) خلال هذه النافذة، وبعدها تلتزم BSE بتدمير جميع البيانات والنسخ الاحتياطية بشكل دائم.

7.2 تعليق الخدمة لعدم السداد

في حال عدم سداد الفواتير غير المتنازع عليها لمدة تتجاوز خمسة عشر (15) يوماً تقويمياً من تاريخ استحقاقها، تحتفظ BSE بالحق في تعليق خدمات الدعم والصيانة والاستضافة التزاماً والتوقف عن احتساب مهام SLA لحين تسوية المبالغ.

7.3 تعديل الرسوم وتغيير الشروط

تحتفظ BSE بالحق في تعديل الرسوم الدورية عند التجديد لمراعاة المتغيرات التشغيلية أو السوقية شريطة الإخطار المسبق.

8. أولوية التطبيق والتفسير

في حالة وجود أي تعارض بين وثائق التعاقد، يطبق الترتيب التالي لأولوية الترجيح:

1. العقد التجاري الرئيسي الموقع / اتفاقية الخدمة.

2. نموذج الطلب المعتمد / العرض التجاري الموقع.

3. جدول خدمات الاستضافة.

4. وثيقة اتفاقية مستوى الخدمة هذه (SLA).

5. المواصفات الفنية / المرفقات الدعامية.

9. السريان وقبول العميل

تُعد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) هذه سياسة قياسية للدعم ومستوى الخدمة لنظام SAFE ERP، صادرة عن شركة الهندسية لتطوير نظم المعلومات ("BSE")، وتطبق على جميع العملاء الذين يتلقون برامج SAFE ERP أو خدمات الدعم أو الصيانة أو الاشتراك أو الاستضافة أو الخدمات ذات الصلة، وذلك وفقًا للاتفاقية التجارية أو نموذج الطلب أو عرض الأسعار التجاري أو اتفاقية الاشتراك أو اتفاقية الترخيص أو اتفاقية الخدمة المعمول بها.

ويتم إدراج النسخة المعمول بها من اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) بالإحالة ضمن المستندات التجارية أو التعاقدية ذات الصلة بالعميل.

يُعد العميل قابلاً وموافقاً على هذه الاتفاقية فور تحقّق أي من الحالات التالية أيهما أسبق:

- توقيع أو قبول عقد تجاري، نموذج طلب، أو عرض أسعار يشير إلى هذه الاتفاقية.
- تقديم قبول إلكتروني عبر البوابة أو الأنظمة المعتمدة لـ BSE.
- تفعيل، أو استخدام، أو الاستمرار في استخدام نظام SAFE ERP أو خدمات الدعم والاستضافة بعد تسلّم أو إتاحة الوصول لهذه الوثيقة.
- سداد أي فاتورة اشتراك، أو دعم، أو صيانة، أو استضافة تنص صراحة على خضوع الخدمات لهذه الاتفاقية.

تحتفظ BSE بسجلات معقولة لقبول العميل، بما في ذلك، عند الاقتضاء، هوية العميل، وإصدار اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) المقبول، وتاريخ القبول، وطريقة القبول، والسجلات التعاقدية أو الإلكترونية أو المتعلقة بالخدمة ذات الصلة.

يقر العميل بأنه أتيحت له فرصة معقولة لمراجعة اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) المعمول بها قبل القبول أو الاستمرار في استخدام الخدمات ذات الصلة.

يجوز لـ BSE تحديث اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) وفقًا للبند 7.3. وتسري اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) المحدثة اعتبارًا من تاريخ السريان المحدد في النسخة المحدثة أو اعتبارًا من بدء فترة الخدمة أو التجديد التالية المعمول بها، وذلك مع مراعاة شروط الاتفاقية ذات الصلة والقانون المعمول به.

Business Systems
Engineering