

أولاً. الاتفاقية الرئيسية

يتم إبرام هذه الاتفاقية الرئيسية (يُشار إليها باسم "الاتفاقية الرئيسية") بين Glooko AB، وهي شركة مسجلة في السويد تحت رقم تسجيل الشركة 556668-4675، وتقع في Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg، السويد (يُشار إليها باسم "الشركة") والعميل المدرج في نموذج الطلب المنفذ حسب الأصول كما هو محدد أدناه (يُشار إليه باسم "العميل")، اعتباراً من تاريخ التوقيع النهائي على نموذج الطلب هذا (يُشار إليه باسم "تاريخ السريان"). يضمن أي فرد يدخل في هذه الاتفاقية أن لديه سلطة الدخول في هذه الاتفاقية نيابة عن الطرف المُشار إليه وله سلطة الدخول في اتفاقية ملزمة نيابةً عن هذا الطرف في ما يتعلق بالمسائل المنصوص عليها في هذه الاتفاقية. أي اتفاقية طويلة يتم التفاوض عليه بشأن الموضوع الذي تم إبرامه هنا بين الشركة والعميل يجب أن يحل محل شروط الاتفاقية الرئيسية هذه. يتفق الطرفان على ما يأتي:

1. نماذج الطلبات. خلال مدة سريان هذه الاتفاقية، المحددة أدناه، يجوز للشركة والعميل الدخول في نماذج الطلبات (كل منها، يُشار إليه باسم "نموذج الطلب") لشراء تراخيص البرمجيات وخدمات الاستضافة والخدمات المهنية والأجهزة، حسب الاقتضاء (يُشار إليها مجتمعة باسم "التسليمات"). يخضع كل نموذج طلب صراحة لهذه الاتفاقية الرئيسية ويتم دمجها بها ويُشار إليهما معاً باسم "الاتفاقية". تعترض الشركة على كل الإضافات أو الاستثناءات أو التغييرات على الاتفاقية وترفضها، سواء كانت واردة في أي أمر شراء أو طلب عرض (يُشار إليه بالاختصار "RFQ") أو طلب عرض أسعار (يُشار إليه بالاختصار "RFQ") أو أي شكل آخر يتم استلامه من العميل أو من أي مكان آخر. ويُعد إدراج أمر شراء أو طلب عرض أو طلب عرض أسعار أو رقم عميل آخر في أي نموذج طلب أو فاتورة للشركة لأغراض مرجعية فقط وليس قبولاً من قبل الشركة لأي شروط أو أحكام واردة فيها أو في أي مكان آخر.

2. الرسوم. يجب على العميل أن يدفع للشركة مقابل التسليمات التي يشتريها كما هو مفصل في كل نموذج طلب يتم إبرامه بين الطرفين. ويكون الدفع مستحقاً خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ كل فاتورة. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك في نموذج الطلب، فتحتفظ الشركة بالحق في زيادة رسومها ومعدلات التسليمات عند اكتمال الفترة الأولية وأي مدة تجديد لاحقة. أي مبلغ غير مُتنازع عليه يتجاوز أكثر من ثلاثين (30) يوماً، يستحق عليه فائدة على الرصيد المتأخر بمعدل واحد ونصف في المائة (1.5%) شهرياً أو الحد الأقصى المسموح به بموجب القانون، أيهما أقل، بالإضافة إلى كل نفقات التحصيل.

3. الإيقاف. يُعد عدم الدفع أو التأخر في دفع الرسوم غير المنتزاع عليها إخلالاً جوهرياً بالاتفاقية، ويحق للشركة، وفقاً لتقديرها الخاص، (1) حجب التنفيذ ووقف الخدمة حتى يتم دفع كل المبالغ المستحقة بالكامل؛ أو (2) إنهاء الاتفاقية فوراً من خلال تقديم إشعار خطي للعميل. وتحتفظ الشركة بالحق، وفقاً لتقديرها الخاص، في حجب التنفيذ ووقف الخدمة عند الكشف عن الاستخدام غير القانوني المحتمل من قبل العميل، أو لإجراءات إنفاذ القانون.

4. الضرائب. لا تشمل الرسوم المستحقة بموجب الاتفاقية ضريبة المبيعات المحلية أو الولاية أو الفيدرالية أو ضريبة الاستخدام أو ضريبة القيمة المضافة أو ضريبة الاستهلاك أو الممتلكات الشخصية أو غيرها من الضرائب أو الرسوم المماثلة المعمول بها حالياً أو يتم سنّها مستقبلاً، والتي تُفرض على المعاملة و/أو تسليم التسليمات، وكلها يتحمل مسؤوليتها العميل ويسدها بالكامل باستثناء تلك الضرائب المستندة إلى صافي دخل الشركة. وإذا ادعى العميل الإعفاء الضريبي، فيجب تقديم شهادة بهذا الإعفاء إلى الشركة قبل تنفيذ نموذج الطلب.

5. المدة والإنهاء.

5.1 المدة. تبدأ مدة الاتفاقية في تاريخ السريان وتستمر حتى يتم إنهاؤها وفقاً لهذا القسم.

5.2 الإنهاء. يحق لأي طرف إنهاء الاتفاقية: (أ) بسبب جوهري بعد إشعار خطي للطرف الآخر لمدة ثلاثين (30) يوماً في حال الإخلال المادي إذا ظل هذا الإخلال غير مُعالج عند انتهاء تلك الفترة؛ (ب) إذا أصبح الطرف الآخر موضوع التماس بالإفلاس أو أي إجراء آخر يتعلق بالإعسار أو الحراسة القضائية أو التصفية أو التنازل لصالح الدائنين؛ (ج) في حال عدم وجود نماذج طلبات نشطة سارية المفعول، عن طريق إرسال إشعار خطي للطرف الآخر.

5.3 تأثير الإنهاء. عند الإنهاء، يجب على الشركة التوقف عن تقديم الخدمات. الإنهاء لن يُعفي العميل من الالتزام بدفع أي رسوم مستحقة أو لازمة الدفع للشركة قبل تاريخ نفاذ الإنهاء، بما في ذلك الرسوم السنوية ورسوم التنفيذ ورسوم التدريب ورسوم الاشتراك، أو أي رسوم أو مدفوعات أخرى التزم بها العميل بموجب الاتفاقية.

6. خدمات الانتقال. بناءً على طلب العميل، لمدة تصل إلى تسعين (90) يوماً بعد إنهاء الاتفاقية، توافق الشركة على تزويد العميل بخدمات الدعم والانتقال وفقاً لأسعارها السارية آنذاك. وستظل أحكام الاتفاقية سارية المفعول لفترة المساعدة الانتقالية المتفق عليها وستطبق على كل خدمات المساعدة الانتقالية التي تقدمها الشركة خلال هذه الفترة.

7. تعاون العملاء. يقر العميل بأنه من الضروري لضمان أداء الشركة بموجب الاتفاقية أن يوفر في الوقت المناسب الموظفين والمعدات والمساعدة والتعاون والمعلومات والبيانات الكاملة والدقيقة من مسؤوليه ووكلائه وموظفيه، ومنتجات الكمبيوتر المهيأة بشكل مناسب. ولا تتحمل الشركة مسؤولية أي قصور في أدائها إذا كان هذا القصور نتيجة لعدم التزام العميل بتقديم التعاون الكامل. يوافق العميل على أنه مسؤول عن توفير إمكانية الوصول إلى الإنترنت الخاص به والحفاظ على هذه إمكانية الوصول إلى جانب كل معدات الاتصالات السلكية واللاسلكية اللازمة والبرمجيات وغيرها من المواد في موقعه الخاص إذ أنها ضرورية ليتمكن من استخدام التسليمات.

8. الأمان. تحتفظ الشركة بتدابير أمنية معقولة تجارياً لمنع الوصول غير المُصرح به إلى كل البيانات وأجهزة الكمبيوتر وغيرها من المعدات و/أو البرمجيات التي تستخدمها الشركة لتوفير التسليمات التي تقوم الشركة بموجبها بتوثيق وتنفيذ والحفاظ على الضمانات المادية والإدارية والتقنية اللازمة لما

يأتي: (أ) الامتثال للقانون المعمول به؛ و(ب) حماية سرية وسلامة وتوافر كل البيانات والمعلومات التي تتحكم فيها. يجب على الشركة الحفاظ على سياسات وإجراءات إدارة الأمن المكتوبة لتحديد ومنع وكشف واحتواء وتصحيح انتهاكات التدابير المتخذة لحماية سرية وسلامة وتوافر كل البيانات والمعلومات التي تتحكم فيها. ويتحمل العميل وحده المسؤولية عن أمن تكنولوجيا المعلومات الداخلية الخاصة بالعميل وبيئات تشغيل المساحات المكتبية المادية. يجب على العميل إخطار الشركة على الفور بأي انتهاك آخر للأمان في استخدام التسليمات أو في أنظمتها وبيئاته الخاصة.

9. خطة استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث. تحافظ الشركة بخطة مناسبة لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث تقلل من تأثير الاضطرابات على عملياتها التجارية الأساسية وتوفر استجابات منسقة للاضطرابات المحتملة أو الفعلية وتتسق أنشطة الاستعادة بمجرد انتهاء الاضطراب. يجب أن تتناول خطة استمرارية الأعمال العمليات التجارية والمنتجات والخدمات الهامة التي تعالج فقدان المنشآت والأشخاص والمعدات ومقدمي الخدمات من جهات خارجية الذين يدعمون أي خدمات أساسية. ويجب على الشركة استعادة القدرة الإنتاجية للبنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مراكز البيانات والأجهزة والبرمجيات وأنظمة الطاقة) ووصلات الاتصالات الصوتية والبيانات والتجارة الإلكترونية الحرجة في موعد لا يتجاوز 24 ساعة بعد نقطة الفشل (يُشار إليه باسم "هدف وقت الاسترداد"). يجب ألا يزيد الحد الأقصى لحجم البيانات المفقودة بعد حادث انقطاع الخدمة، والذي يحدده الحد الأقصى للوقت بين حادث انقطاع الخدمة وتحديث قاعدة البيانات الكاملة، عن ثماني (8) ساعات (يُشار إليه باسم "هدف نقطة الاسترداد"). تقوم الشركة بتقييم خطة استمرارية الأعمال الخاصة بها وتحديثها على أساس سنوي. ويجب أن يأخذ هذا التقييم والتحديث في الاعتبار طبيعة ومدى الخدمات التي تقوم بها الشركة في ضوء مخاطر الأعمال والتكنولوجيا الحالية. ويجب أن تنص الخطة على الإصلاح ضمن أطر زمنية تتناسب بشكل معقول مع مستوى المخاطر التي يشكلها النقص. في حال التعرض لاضطراب الأعمال، يجب على الشركة إخطار العميل في أقرب وقت ممكن عملياً بعد أي انقطاع مادي في الخدمة التي تنطوي على خطة استمرارية الأعمال أو الإعلان عن كارثة.

10. التعديلات. يجوز للشركة من وقت إلى آخر تطوير التعزيزات والتحديثات والتحسينات والتعديلات والإضافات والتغييرات الأخرى على التسليمات (يُشار إليها باسم "التعديلات"). ويحق للشركة تنفيذ هذه "التعديلات" وفقاً لتقديرها الخاص في أي وقت شريطة ألا يكون لهذه التعديلات تأثير سلبي جوهري على وظائف أو أداء التسليمات.

11. الوظيفة. يجب أن تتوافق وظائف وعمليات تشغيل ونطاق كل التسليمات مع الوثائق الصادرة عن الشركة الحالية في ما يتعلق بكل تسليم. يوافق العميل على أن مشترياته غير مشروطة بتسليم أي وظائف أو ميزات مستقبلية، ولا تعتمد على أي تعليقات عامة شفوية أو مكتوبة تقدمها الشركة في ما يتعلق بالوظائف أو الميزات المستقبلية.

12. الملاحظات. يجوز للعميل، من وقت إلى آخر، تقديم تعليقات أو اقتراحات أو معلومات أو أسئلة أو أفكار أو وصف للعمليات أو طلبات التحسين أو التوصيات أو أي معلومات أخرى مقدمة إلى الشركة في استخدامها التسليمات (يُشار إليها باسم "الملاحظات"). بالنسبة إلى أي وكل الملاحظات، يمنح العميل الشركة ترخيصاً غير حصري وعالمياً ودائماً ولا رجعة فيه، من دون أي التزام أو دفع أو تقييد على حقوق الملكية الفكرية أو غير ذلك، لاستخدام واستغلال وإعادة إنتاج ودمج وتوزيع ومنح ترخيص فرعي لأي ملاحظات في منتجات الشركة وخدماتها.

13. عدم ممارسة الطب. يقر العميل ويوافق على أن الشركة غير متخصصة في ممارسة الطب وأن الشركة لا تقدم المشورة الطبية أو التشخيصات أو العلاجات من خلال توفير أي من التسليمات للعميل بموجب الاتفاقية.

14. الامتثال للقوانين. يلتزم كل طرف بكل القوانين واللوائح الحكومية المعمول بها في أدائه بموجب الاتفاقية.

15. السرية. باستثناء ما هو مسموح به صراحةً في هذا القسم، لن يقوم أي من الطرفين، من دون موافقة خطية مسبقة من الطرف الآخر، بالكشف عن أي معلومات سرية للطرف الآخر إلى أي طرف ثالث. وتعتبر المعلومات معلومات سرية لطرف ما إذا كان (1) تم الكشف عنها من قبل طرف للطرف الآخر في شكل ملموس وتم وضع علامة واضحة عليها "سرية" أو "ملكية" أو ما شابه ذلك؛ أو (2) تم الكشف عنها من قبل طرف للطرف الآخر في شكل غير ملموس وتم تحديدها على أنها سرية في وقت الكشف؛ أو (3) تم الكشف عنها في ظل ظروف يعتبر فيها الشخص العاقل هذه المعلومات سرية أو ملكية خاصة؛ أو (4) تظهر طبيعتها الخاصة من سياق أو محتويات أو طبيعة المعلومات التي تم الكشف عنها؛ أو (5) تحتوي على قوائم عملاء الطرف المفتح ومعلومات العملاء والمعلومات الفنية ومعلومات التسعير ومنهجيات التسعير أو معلومات تتعلق بتخطيط أعمال الطرف المفتح أو عملياته التجارية. بالإضافة إلى ذلك، وبغض النظر عن أي شيء يتعارض مع الاتفاقية، فإن شروط الاتفاقية تعتبر معلومات سرية للشركة. وبخلاف الأحكام والشروط الواردة في الاتفاقية، لن تعتبر المعلومات معلومات سرية بموجب هذه الاتفاقية إذا كانت هذه المعلومات: (1) معروفة للطرف المستلم قبل استلامه من الطرف المفتح بشكل مباشر أو غير مباشر من مصدر غير المصدر الذي يقع عليه التزام السرية تجاه الطرف المفتح؛ أو (2) أصبحت معروفة (بصرف النظر عن الإفصاح من قبل الطرف المفتح) للطرف المستلم بشكل مباشر أو غير مباشر من مصدر آخر غير المصدر الذي يقع عليه التزام السرية تجاه الطرف المفتح؛ أو (3) أصبحت معروفة علناً أو لم تعد بطريقة أخرى سرية أو خاصة، إلا من خلال انتهاك الاتفاقية من قبل الطرف المستلم؛ أو (4) تم تطويرها بشكل مستقل من قبل الطرف المستلم من دون استخدام المعلومات السرية للطرف المفتح. سيقوم كل طرف بتأمين وحماية المعلومات السرية للطرف الآخر (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، شروط الاتفاقية) بطريقة تتفق مع الخطوات المتخذة لحماية أسرارته التجارية ومعلوماته السرية، ولكن ليس بأقل من درجة معقولة من الرعاية. يجوز لكل طرف الإفصاح عن المعلومات السرية للطرف الآخر (1) إذا كان الإفصاح مطلوباً بموجب القانون أو اللوائح المعمول بها أو بأمر من محكمة أو هيئة حكومية أخرى ذات اختصاص بعد إخطار الطرف الآخر بشكل معقول مع إتاحة الوقت الكافي لهذا الطرف الآخر للحصول على أمر حماية؛ أو (2) إذا كان الإفصاح في رأي محامي هذا الطرف مستحباً بموجب أي قوانين للأوراق المالية المعمول بها في ما يتعلق بالإفصاح العلني عن المعلومات التجارية؛ أو (3) إذا كان الإفصاح ضرورياً بشكل معقول وكان موجهاً لذلك الطرف أو الشركات أو الموظفين أو المسؤولين أو المديرين أو المحامين أو المحاسبين أو المستشارين الآخرين التابعين له، أو كان الإفصاح ضرورياً لأي طرف لممارسة حقوقه وأداء التزاماته بموجب الاتفاقية، ما دام الإفصاح في كل الحالات ليس

أوسع نطاقاً من اللازم وما دام الشخص أو الكيان الذي يتم الإفصاح له يوافق قبل تلقيه على الحفاظ على سرية المعلومات. يُعتبر كل طرف مسؤولاً عن ضمان الحفاظ على سرية أي معلومات سرية للطرف الآخر يقوم الإفصاح عنها بموجب هذا القسم (بخلاف عمليات الإفصاح وفقاً للبندين (1) و(2) أعلاه والتي لا يمكن الحفاظ عليها سرية من قبل الطرف الأول) من قبل الشخص الذي يستلم الإفصاح. يتفق الطرفان على أن يظل كل طرف المالك الحصري للمعلومات السرية الخاصة به والتي تم الإفصاح عنها أدناه وكل براءات الاختراع وحقوق الطبع والنشر والأسرار التجارية والعلامات التجارية وحقوق الملكية الفكرية الأخرى فيها. وتجب على كل طرف، بناءً على طلب الطرف الآخر، إعادة كل المظاهر الملموسة أو غير الملموسة للمعلومات السرية المستلمة بموجب الاتفاقية (وكل النسخ وعمليات الاستنساخ منها)، شريطة أن يحتفظ الطرف الآخر بنسخة واحدة في مكان آمن لغرض إثبات الامتثال للاتفاقية.

16. التعويض. يجب على العميل الدفاع عن وتعويض وإبراء ذمة الشركة وفروعها والشركات التابعة لها والمسؤولين والمديرين والوكلاء والموظفين والمكلفين من وضد أي وكل المطالبات والدعاوى والإجراءات والخسائر والأضرار والالتزامات والتكاليف والمصروفات (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أتعاب المحاماة المعقولة) (يُشار إليها مجتمعة باسم "الخسائر") التي تكبدتها أو عانت منها في ما يتعلق بمطالبة جهة خارجية ناتجة عن: (1) انتهاك العميل للاتفاقية؛ أو (2) استخدام العميل للتسليمات؛ أو (3) عدم امتثال العميل للقوانين أو القواعد أو اللوائح أو المعايير المهنية. يجب على الشركة الدفاع عن وتعويض وإبراء ذمة العميل وفروع شركته والشركات التابعة له والمسؤولين والمديرين والوكلاء والموظفين والمكلفين من وضد أي وكل الخسائر التي تكبدها أو عانوا منها في ما يتعلق بمطالبة جهة خارجية ناتجة عن: (1) انتهاك الاتفاقية، (2) الإهمال الجسيم أو سوء السلوك المتعمد؛ (3) انتهاك الشركة أو عدم الامتثال للقوانين أو القواعد أو اللوائح أو المعايير المهنية.

17. آليات التعويض. التزامات الطرف المقدم للتعويض مشروطة بأن يقوم الطرف المُعوّض بما يأتي: (1) إخطار الطرف المقدم للتعويض خطياً فوراً بأي مطالبة أو دعوى أو إجراء أو ملاحقة قضائية يسعى الطرف المُعوّض للحصول على تعويض بشأنها؛ و(2) منح الطرف المقدم للتعويض صلاحية إدارة الدفاع والتسوية؛ و(3) التعاون بشكل معقول مع الطرف المقدم للتعويض على نفقة الطرف المقدم للتعويض.

18. إخلاء المسؤولية عن الأضرار. بغض النظر عن أي شيء مخالف وارد في الاتفاقية، لا تتحمل الشركة ولا فروعها ولا الشركات التابعة لها ولا مديروها ولا مديروها التنفيذيون ولا موظفوها ولا أي ممثل آخر مسؤولية تجاه العميل أو المستخدمين المصرح لهم أو أي جهة خارجية عن أي أضرار غير مباشرة أو تبعية أو خاصة أو تالية (بما في ذلك أتعاب المحامين أو الأرباح المفقودة) التي تنتج عن أو ترتبط بالاتفاقية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الإصابة الشخصية والألم والمعاناة والضيق العاطفي وفقدان الإيرادات وفقدان الأرباح وفقدان الأعمال أو المدخرات المتوقعة وفقدان الاستخدام وفقدان السمعة وفقدان البيانات والتأخير أو انقطاع التشغيل أو فشل اتصالات الإرسال أو فقدان الاتصال أو انقطاع الشبكة أو النظام أو انقطاع تشغيله أو عدم توفر نظام تابع لجهة خارجية أو تشغيله بالاشتراك معه، وسواء كان ذلك ناتجاً من ضرر (بما في ذلك الإهمال) أو إخلال بالعقد أو غير ذلك، حتى لو كان متوقعاً، حتى لو تم إخطار الشركة بإمكانية حدوث مثل هذه الأضرار.

19. تحديد المسؤولية. بأي حال من الأحوال، فإن المسؤولية الإجمالية للشركة تجاه العميل عن الأضرار والتكاليف والنفقات يجب ألا تتجاوز المبالغ التي تلقتها الشركة من العميل خلال الاثني عشر شهراً التي تسبق الحدث الذي أدى إلى هذه الأضرار. تنص أحكام هذا القسم على تخصيص المخاطر بموجب الاتفاقية بين الشركة والعميل. يوافق الطرفان على أن قيود المسؤولية المنصوص عليها في هذا القسم تبقى وتستمر بكامل قوتها وتأثيرها على الرغم من أي إخفاق في المقابل أو تعويض حصري. ويقر الطرفان بأن الرسوم قد تم تحديدها وتم إبرام الاتفاقية اعتماداً على قيود المسؤولية هذه وأن كل هذه القيود تشكل أساساً جوهرياً للصفقة بين الطرفين.

20. التأمين. يجب على الشركة الحفاظ على تغطية تأمينية معقولة ومناسبة طوال مدة العقد على نفقتها الخاصة.

21. العلاقة بين الطرفين. الطرفان متعاقدان مستقلان. لا تُنشئ الاتفاقية شراكة أو امتيازاً أو مشروعاً مشتركاً أو وكالة أو علاقة انتمائية أو علاقة عمل بين الطرفين. سيكون كل طرف هو المسؤول الوحيد عن دفع كل التعويضات المستحقة لموظفيه، فضلاً عن كل الضرائب المتعلقة بالعمل.

22. التنازل. لن يعمل تنازل أي من الطرفين عن انتهاك أي حكم من أحكام الاتفاقية أو يُفسر على أنه تنازل عن أي انتهاك آخر أو لاحق.

23. قابلية الفصل. إذا تبين أن أي بند من بنود الاتفاقية غير صالح أو غير قابل للتنفيذ لأي سبب من الأسباب، فسيتم اعتباره محذوفاً وستستمر البنود المتبقية في السريان الكامل من دون المساس بها أو إبطالها بأي شكل من الأشكال. يوافق الطرفان على استبدال أي بند غير صالح ببند صالح يقرب إلى حد كبير من نية وتأثير البند غير الصالح اقتصادياً.

24. الحسابات المدعومة. إذا كان استخدام العميل للتسليمات مدعوماً أو مقدماً من قبل جهة خارجية (يُشار إليه باسم "حساب مدعوم")، فباستثناء ما قد يُحظر بخلاف ذلك، تجوز مشاركة كل البيانات ومشتقاتها والمعلومات ذات الصلة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، المعلومات حول الأجهزة والأنظمة والبرامج ذات الصلة والخدمات أو الأجهزة الطرفية التي يتم إنشاؤها والمقترنة باستخدام العميل للحساب المدعوم مع هذه الجهة الخارجية. في حال إلغاء أو إنهاء حساب مدعوم، يجوز للعميل التعاقد مباشرة مع الشركة لاستخدام التسليمات الخاضعة للرسوم الحالية للشركة.

25. الإخطارات. يجب تقديم كل الإخطارات والموافقات والإعفاءات المطلوبة بموجب شروط الاتفاقية (باستثناء الاتصالات التشغيلية الروتينية) خطياً، وإذا تم إرسالها إلى العميل فيجب إرسالها إلى عنوان العميل الذي يظهر في نموذج الطلب المعمول به، وإذا تم الإرسال إلى الشركة، فيجب إرسالها إلى: Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Sweden, Attn

أو الإعفاءات عن طريق إحدى الطرق التالية وتعتبر أنها قد تم استلامها: (1) في اليوم الذي يتم فيه التسليم باليد (الحصول على إيصال يثبت هذا التسليم)؛ أو (2) في اليوم الثاني بعد إرسال هذا الإخطار بواسطة شركة توصيل بري وطني ليوم واحد أو يومين (2)، مع دفع تكلفة التسليم الكاملة؛ أو (3) في اليوم الخامس بعد إرسال هذا الإخطار بالبريد المسجل، المدفوع مسبقاً، مع طلب إيصال الاستلام.

26. القانون الحاكم. تخضع هذه الاتفاقية وتُفسر وفقاً لقوانين السويد بغض النظر عن اختيار أحكام القانون الواردة فيها. لا تسري اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع على هذه الاتفاقية. تتم تسوية أي نزاع أو مطالبة تعاقدية ناشئة عن هذه الاتفاقية أو تتعلق بها نهائياً عن طريق التحكيم الملزم في السويد، وفقاً لقواعد معهد التحكيم التابع لغرفة التجارة في ستوكهولم. يطبق المحكم قانون السويد، من دون الرجوع إلى قواعد تعارض القوانين أو قواعد التحكيم القانونية، على الأسس الموضوعية لأي نزاع أو مطالبة. يجوز إصدار الحكم على قرار التحكيم الصادر عن المحكم في أي محكمة مختصة. يتفق الطرفان على أنه، على الرغم من أي حكم من أحكام القانون المعمول به، لن يطلب، ولن يكون للمحكم أي سلطة لمنح تعويضات عقابية أو رادعة ضد أي طرف. وفي حال تقديم أي تحكيم أو إجراء أو دعوى متعلقة بهذه الاتفاقية، يحق للطرف المنتصر استرداد تكاليفه وأتعاب المحامين المعقولة. على الرغم مما سبق، لا يمنع أي شيء هنا أيًا من الطرفين من التماس تعويض إيقافي في أي ولاية أو محكمة اتحادية ذات اختصاص قضائي من دون الامتثال أولاً لأحكام التحكيم الواردة في هذا القسم.

27. تسوية المنازعات. لا تسري اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع على الاتفاقية. تجب تسوية أي نزاع تعاقدي أو مطالبة ناشئة عن أو متعلقة بالاتفاقية نهائياً عن طريق التحكيم الملزم. يجوز إصدار الحكم على قرار التحكيم الصادر عن المحكم في أي محكمة مختصة. يتفق الطرفان على أنه، على الرغم من أي حكم من أحكام القانون المعمول به، لن يطلب، ولن يكون للمحكم أي سلطة لمنح تعويضات عقابية أو رادعة ضد أي طرف. وفي حال تقديم أي تحكيم أو إجراء أو دعوى متعلقة بهذه الاتفاقية، يحق للطرف المنتصر استرداد تكاليفه وأتعاب المحامين المعقولة. على الرغم مما سبق، لا يمنع أي شيء هنا أيًا من الطرفين من التماس تعويض إيقافي في أي ولاية أو محكمة اتحادية ذات اختصاص قضائي من دون الامتثال أولاً لأحكام التحكيم الواردة في هذا القسم.

28. الاستمرار. تستمر التزامات كل من الشركة والعمل بموجب هذه الاتفاقية، والتي بطبيعتها ستستمر بعد إنهاء أو انتهاء صلاحية الاتفاقية.

29. التعيين. تكون الاتفاقية ملزمة لخلفاء الأطراف المعنيين والمكلفين المسموح بهم. لا يجوز لأي من الطرفين تعيين أيًا من حقوقه أو التزاماته بموجب الاتفاقية من دون موافقة خطية مسبقة من الطرف الآخر، باستثناء أنه يجوز للشركة تعيين حقوقها والتزاماتها من دون موافقة لخليفة أو طرف اشترى كل أو جزءاً كبيراً من أصولها أو أعمالها ذات الصلة.

30. القوة القاهرة. لا يعتبر أي طرف مسؤولاً تجاه الطرف الآخر عن عدم الوفاء بالتزاماته بموجب الاتفاقية عندما يكون عدم الوفاء ناجماً عن أحداث خارجة عن سيطرته المعقولة مثل الحريق وتعطل شبكات الاتصالات وأعمال الشغب والاضطرابات المدنية والحظر والعواصف والأعمال الإرهابية والأوبئة والحروب والفيضانات وموجات التسونامي والزلازل أو غيرها من الكوارث الطبيعية.

31. التحديثات. يجوز للشركة تعديل كل أو أي جزء من الاتفاقية، على سبيل المثال، لإجراء تغييرات على القانون أو تغييرات على تسليمات الشركة، وفقاً لتقديرها الخاص من وقت إلى آخر. يجب على العميل مراجعة الاتفاقية بانتظام. من خلال الاستمرار في استخدام أو الوصول إلى التسليمات بعد أي مراجعات سارية المفعول، يوافق العميل على الالتزام بالاتفاقية المعدلة والشروط ذات الصلة المتعلقة بالتسليمات.

32. اتفاقية معالجة البيانات. تتضمن هذه الاتفاقية الرئيسية البنود التعاقدية القياسية لشركة Glooko ("البنود") الموجودة هنا: <https://glooko.com/dataprocessingagreement/> شريطة أن (1) تقوم شركة Glooko AB بمعالجة البيانات الشخصية نيابةً عن العميل، و (2) عدم وجود اتفاقية معالجة بيانات تم التفاوض عليها بشكل فردي وتوقيعها بين العميل وشركة Glooko AB.

33. الاتفاقية الكاملة. هذه الاتفاقية، بما في ذلك كل السياسات والوثائق الإضافية الواردة هنا عبر روابط الموقع الإلكتروني وأي وثيقة لاحقة مُبرمة بشكل صحيح من قبل الطرفين والتي تم تضمينها صراحة بالإشارة إلى هذه الاتفاقية، تشكل الاتفاقية الكاملة بين الطرفين. تحل الاتفاقية محل كل الاتفاقيات والمفاهيم والمفاوضات والمناقشات السابقة والمعاصرة، سواء كانت شفوية أو مكتوبة، ولا توجد ضمانات و/أو تعهدات و/أو اتفاقيات بين الطرفين في ما يتعلق بموضوع هذه الاتفاقية باستثناء ما هو منصوص عليه في الاتفاقية.

ثانياً. أحكام البرمجيات وشروطها

1. منح الترخيص. تمنح الشركة بموجب هذا للعميل ترخيصاً وحقاً غير قابل للتحويل وغير حصري وقابل للإلغاء ومحدوداً خلال مدة الاتفاقية، للسماح لمستخدميها المعتمدين (كما هو محدد أدناه) بالوصول والاستخدام، عبر الشبكات العامة والخاصة، لوحدات البرمجيات المقدمة من الشركة والتي تم شراؤها من قبل العميل (يُشار إليها باسم "البرنامج") في نموذج الطلب المعمول به، وذلك حصراً لأغراض الأعمال الداخلية لممارسته الطبية. تمتلك الشركة وتحفظ بكل الحقوق والملكية والمصلحة في البرنامج. يتم توفير البرنامج للعميل للاستخدام فقط كما هو منصوص عليه صراحةً في الاتفاقية، ولن يستخدم العميل البرنامج كلياً أو جزئياً لأي استخدام أو غرض آخر على الإطلاق.

2. الوثائق. تمنح الشركة العميل ترخيصاً وحقاً غير حصري وغير قابل للتحويل ومحدوداً وقابل للإلغاء وداخلياً للوصول إلى أدلة الاستخدام الخاصة بالشركة ومقاطع الفيديو والتدريب على الويب وقوائم المراجعة واستخدامها. وكل وثائق المنتج الأخرى والإرشادات المتاحة للعميل في ما يتعلق باستخدامه

البرنامج (يُشار إليها مجتمعة باسم "الوثائق"). يجوز للعميل إنشاء نسخ من الوثائق وتوزيعها لاستخدامها من قبل المستخدمين المُصرح لهم في ما يتعلق باستخدام التسليمات وفقاً للاتفاقية، ولكن ليس أكثر من المبلغ اللازم بشكلٍ معقول. يجب أن تحتوي أي نسخة مسموح بها من الوثائق على حقوق النشر نفسها وإشعارات الملكية الأخرى التي تظهر في الوثائق.

3. **الاستخدام الطبي المسموح به.** يوافق العميل على أن يقوم أخصائيو الرعاية الصحية المرخص لهم فقط الذين يشاركون في الممارسة الطبية للعميل (كل منهم، يُشار إليه باسم "طبيب") بتقييم وتشخيص والتوصية بالعلاج لكل شخص يسعى للحصول على الرعاية الصحية والذي تربطه علاقة مريض وطبيب مع الطبيب وفقاً للمتطلبات المعمول بها من القوانين واللوائح وقانون الولاية ومجالس الترخيص (كل منهم، يُشار إليه باسم "مريض"). يجب على العميل اتخاذ كل الإجراءات المطلوبة لضمان أن استخدامه البرنامج يتوافق مع كل القوانين والقواعد واللوائح والمعايير المهنية المعمول بها. ولا يجوز لأي من الطرفين التدخل أو التحكم أو التأثير على علاقة طبيب ومريض القائمة بين الطبيب والمريض. لا تتحمل الشركة أي التزام أو مسؤولية أو ضمان عن تقديم أي طبيب للخدمات المهنية.

4. **المستخدمون المصرح لهم.** يجب على العميل السماح للمستخدمين المصرح لهم الذين قام بشراء حق الوصول لهم في نموذج الطلب للوصول إلى واستخدام ميزات ووظائف البرنامج الذي اشتراه في الاتفاقية (كل منهم، يُشار إليه باسم "مستخدم مصرح له"). قد يكون المستخدم المصرح له أيًا من الأطباء العاملين لدى العميل أو المريض أو أي مزود للخدمات الطبية أو الصحية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ممرض تعليم مريض السكري أو مساعد طبيب أو ممرضة أو معالج طبيعي أو معالج نفسي أو أي متعاقد تابع لجهة خارجية يوظفه العميل أو يدفع له أو يحتفظ به والذي يسمح له بالوصول إلى البرنامج واستخدامه نيابة عنه. ويتحمل العميل وحده المسؤولية عن التحقق من هوية ومصداقية جميع مستخدمي المصرح لهم. بالنسبة إلى أي من مستخدمي العميل المصرح لهم من جهات خارجية، يجب عليه التأكد من أن هؤلاء الأطراف ملزمون صراحةً باتفاقية مكتوبة لا تقل حماية للشركة عن البنود الواردة هنا قبل السماح لهؤلاء الأطراف بالوصول إلى البرنامج واستخدامه. يجب على العميل اتخاذ كل الاحتياطات المعقولة لضمان استخدام البرنامج من قبل المستخدمين المصرح لهم بطريقة تتفق مع المتطلبات الأخلاقية والقانونية المعمول بها. يجب على كل مستخدم مصرح له إنشاء معرف مستخدم فريد وبيانات اعتماد تسجيل الدخول له للوصول إلى البرنامج واستخدامه (يُشار إليه باسم "معرف المستخدم"). لا تجوز مشاركة معرفات المستخدمين أو استخدامها من قبل أكثر من مستخدم واحد مصرح له في المرة الواحدة. يتحمل العميل وحده مسؤولية التأكد من أن المستخدمين المصرح لهم يحافظون على سرية حسابات تسجيل الدخول وكلمات المرور وبيانات الاعتماد. ولن تكون الشركة مسؤولة عن أي أنشطة يقوم بها أي شخص باستخدام حسابات تسجيل الدخول أو كلمات المرور أو بيانات الاعتماد الخاصة بأي مستخدم مصرح له. يجب على العميل إخطار الشركة على الفور بأي استخدام غير مسموح به أو أي استخدام غير مصرح به لحسابات تسجيل الدخول أو كلمات المرور أو بيانات الاعتماد المعروفة للعميل.

5. **استخدام المريض.** يمكن للمرضى الاشتراك في استخدام البرنامج مباشرةً وتحمل بيانات معينة من الأجهزة المستخدمة لمراقبة مرض السكري والتحكم فيه والتي تتوافق مع البرنامج (يُشار إليها باسم "الأجهزة المعتمدة"). عند استخدام البرنامج، يتحكم المريض في معلوماته الشخصية وبياناته الشخصية والمعلومات الصحية الشخصية التي يقوم بتحميلها في البرنامج، بما في ذلك المعلومات من أي جهاز معتمد يستخدم لمراقبة مستويات الجلوكوز أو أي جهاز آخر أو مصدر بيانات (يُشار إليها باسم "بيانات المريض"). يجب أن يملك المريض القدرة على التحكم في الجهات الخارجية التي يمنحها حق الوصول إلى بيانات المريض الخاصة به.

6. **القيود.** يتمتع العميل عن القيام بما يأتي، ويمتنع عن السماح لأي جهة خارجية أو تمكينها من القيام بما يأتي:
- (1) نسخ أو تعديل أو فك أو تعطيل أو إضعاف أو تدمير أو تفكيك أو عكس هندسة أو محاولة إعادة بناء أو تحديد أو اكتشاف أي من التعليمات البرمجية المصدر أو أفكار أساسية أو تقنيات واجهة مستخدم أساسية أو خوارزميات للبرنامج بأي وسيلة أو الكشف عن أي مما سبق ذكره؛
 - (2) باستثناء ما هو منصوص عليه صراحةً في الاتفاقية، توفير أو استضافة أو تأجير أو إعاره أو إقراض أو استخدام البرنامج للمشاركة الزمنية أو الاشتراك أو لأغراض مماثلة؛
 - (3) إعادة الترخيص أو إعادة البيع أو نقل أو تعيين البرنامج أو أي من الحقوق أو التراخيص الممنوحة بموجب الاتفاقية؛
 - (4) استخدام أي من طرق استخراج البيانات أو طرق جمع البيانات واستخراجها المماثلة في ما يتعلق بالبرنامج؛
 - (5) استخدام البرنامج لأغراض البحث (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر البحوث السريرية)، ما لم يتم إدخالها في نموذج طلب يسمح على وجه التحديد بهذا الاستخدام؛
 - (6) استخدام البرنامج لتخزين أو حيازة أو نقل أي معلومات، والتي تنتهك حيازتها أو إنشاؤها أو نقلها أي قانون معمول به، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تلك القوانين المتعلقة بالمواد المسروقة أو المواد الفلحشة أو المواد الإباحية للأطفال؛
 - (7) تحميل أو مشاركة أي محتوى غير قانوني أو ضار أو مهدد أو مسيء أو فاضح أو تشهيري أو مشوه أو مبتذل أو فاحش أو بذيء أو دنيء أو ينتهك خصوصية الآخرين أو يحرص على الكراهية؛
 - (8) تحميل أو نقل أو تخزين أو توفير أي محتوى أو تعليمة برمجية تحتوي على أي فيروسات أو تعليمات برمجية ضارة أو برامج ضارة أو أي مكونات مصممة لإلحاق الضرر أو الحد من وظائف البرنامج؛
 - (9) نقل المحتوى عبر البرنامج الذي ينتهك أو يسيء استخدام حقوق الملكية الفكرية أو حقوق الخصوصية لأي جهة خارجية ("حقوق الملكية الفكرية" تعني حقوق الطبع والنشر والحقوق المعنوية والعلامات التجارية والمظهر التجاري وبراءات الاختراع والأسرار التجارية والمنافسة غير العادلة والحق في الخصوصية والحق في الدعاية وأي حقوق ملكية أخرى)؛
 - (10) تمكين الآخرين أو السماح لهم باستخدام الخدمات أو البرامج باستخدام معلومات الحساب الخاصة به؛
 - (11) الوصول أو محاولة الوصول إلى الخدمات أو البرامج بأي وسيلة أخرى غير الواجهة التي توفرها الشركة أو تأذن بها؛
 - (12) أو التحايل على أي قيود مفروضة على الوصول أو الاستخدام لمنع استخدامات معينة للبرنامج.

7. **غير مخصص للاستخدام في حالات الطوارئ.** يقر العميل بأن البرنامج يهدف إلى مساعدته في تبسيط عملياته في الممارسة الطبية وأن البرنامج غير مصمم للاستخدام في أي حالات طوارئ طبية. يجب على العميل إبلاغ مرضاه بأن الخدمة غير مصممة للاستخدام في حالات الطوارئ.

8. **لا توجد إحالة للمرضى.** لا يجوز تفسير أي شيء في الاتفاقية على أنه عرض للدفع من قبل طرف واحد إلى الطرف الآخر أو أي شركة تابعة للطرف الآخر من أي أموال نقدية أو مكافآت أخرى، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر أو بشكل علني أو سري، لأي إحالات للمرضى أو للتوصية أو لترتيب أو لشراء أو لتأجير أو لطلب أي عنصر أو خدمة.

9. **القيود المفروضة على مشاركة البيانات.** يتمتع العميل عن القيام بما يأتي: (1) مشاركة أو نشر تقارير أو تحليلات عامة تُمكن من مقارنة الأجهزة المعتمدة؛ أو (2) تسويق أي عروض منتجات باستخدام بيانات المريض و/أو أي بيانات غير عامة تتعلق بالأجهزة المعتمدة (أو أي بيانات واردة فيها). يجب على العميل استخدام البرنامج فقط للمرضى الذين حصل منهم على موافقة كافية، عندما يقتضي القانون ذلك. خلال مدة الاتفاقية، يجوز للعميل طلب إذن كتابي لأي استخدام للبيانات بخلاف ما هو منصوص عليه هنا. تجب على الشركة مراجعة هذه الطلبات على أساس كل حالة على حدة، ثم الموافقة على الطلبات أو رفضها وفقاً لتقديرها الخاص.

10. **روابط الجهات الخارجية.** يجوز للشركة وضع روابط أو أيقونات أو شاشات عرض داخل البرنامج. لا يعني إدراج الرابط موافقة الشركة على الموقع المرتبط. لا تتحمل الشركة المسؤولية عن المحتوى أو المعلومات الواردة في تلك المواقع الأخرى، ولا تمارس أي تحكم تحريري أو أي تحكم آخر على تلك المواقع الأخرى. لا تتحمل الشركة المسؤولية عن سياسات الخصوصية وممارسات روابط الجهات الخارجية هذه. تتنصل الشركة من أي ضمان أو مسؤولية عن الضرر أو الخسارة الناتجة عن استخدام العميل أي محتوى أو موارد غير تابعة للشركة، بما في ذلك أي روابط خارجية أو إعلانات أو عروض ترويجية أو إحالات أو مواقع ويب أو أي موارد خارجية أخرى تم العثور عليها أو توفيرها من خلال البرنامج. وتتبرأ الشركة من أي ضمانات أو مسؤولية عن الجودة والدقة والعملة والموثوقية والتوافر وشرعية هذا المحتوى غير التابع للشركة.

11. **التعويض عن انتهاك الملكية الفكرية.** يجب على الشركة الدفاع عن وتعويض وإبراء ذمة العميل وفروع شركته والشركات التابعة له والمسؤولين والمديرين والوكلاء والموظفين والمكلفين من وضد أي وكل الخسائر التي تكبدوها أو عانوا منها في ما يتعلق بمطالبة جهة خارجية ناتجة عن أي مطالبة فعلية أو مهددة بأن البرنامج ينتهك أو يسيء استخدام أي من حقوق الطبع والنشر أو براءة الاختراع أو العلامات التجارية أو الأسرار التجارية أو حقوق الملكية أو غيرها من الحقوق التابعة للجهات الخارجية. لن تكون الشركة ملزمة بتعويض العميل إلى الحد الذي ينشأ فيه الانتهاك المزعم عن (1) استخدام البرنامج بالاقتران مع منتجات البيانات أو العمليات أو المواد الأخرى التي لم تقدمها الشركة ولم يكن هذا الانتهاك ليحدث لولا دمج العميل؛ أو (2) أي محتوى خاص بالعميل. إذا أصبح البرنامج المُستخدَم من قبل العميل، أو في رأي الشركة من المرجح أن يصبح، موضوع مطالبة بالانتهاك، فتتحمل الشركة وحدها نفقاتها وخياراتها كما يأتي: (1) منح العميل الحق في الاستمرار في استخدام البرنامج كما هو منصوص عليه أدناه، أو (2) تعديل البرنامج لإزالة أي مطالبة من هذا القبيل قد تنجم عن استخدامه بموجب هذه الاتفاقية أو (3) استبدال البرنامج ببرنامج غير منتهك ومناسب ومتوافق ومتكافئ وظيفياً من دون أي رسوم إضافية على العميل. إذا لم يكن أي من هذه الخيارات متاحاً بشكلٍ معقولٍ للشركة، فيمكن إنهاء الاتفاقية بناءً على خيار أي من الطرفين من دون أي التزام أو مسؤولية إضافية من جانب أي من الطرفين، باستثناء أن الشركة توافق على أن تقوم على الفور برد المبلغ المناسب من أي رسوم غير مستخدمة مسبقاً الدفع من قبل العميل.

12. **القيود.** لا تتحمل الشركة أي مسؤولية، ولن تتحمل أي مسؤولية، عن أي مطالبة بانتهاك تستند إلى (1) وصول العميل إلى البرنامج و/أو استخدامه بعد الإخطار بمطالبة الانتهاك؛ أو (2) أي تعديل للبرنامج من قبل العميل أو بتوجيه منه؛ أو (3) دمج العميل البرنامج مع برامج أو خدمات أو بيانات أو أجهزة أو مواد أخرى تابعة لجهة خارجية؛ أو (4) أي انتهاك للعلامة التجارية أو لحقوق الطبع والنشر يتضمن أي رسم أو علامة تجارية لا تطبقها الشركة أو تنطوي على أي رسم أو علامة تجارية مطبقة بناءً على طلب العميل.

13. **البرمجيات المفتوحة المصدر.** قد يتم توفير عناصر معينة من البرمجيات للعميل وفقاً لتراخيص "المصدر المفتوح" أو "البرمجيات المجانية" (يُشار إليها باسم "البرمجيات المفتوحة المصدر"). بعض البرمجيات المفتوحة المصدر مملوكة لجهات خارجية. لا تخضع البرمجيات المفتوحة المصدر لأحكام وشروط الاتفاقية. بدلاً من ذلك، يتم ترخيص كل عنصر من عناصر البرمجيات المفتوحة المصدر بموجب أحكام ترخيص المستخدم النهائي الذي يرافق هذه البرمجيات المفتوحة المصدر. لا يوجد في الاتفاقية ما يحد من حقوق العميل بموجب، أو يمنح حقوق العميل التي تحل محل، أحكام وشروط أي ترخيص مستخدم نهائي معمول به للبرمجيات المفتوحة المصدر. إذا كان ذلك مطلوباً بموجب أي ترخيص لبرمجيات مفتوحة المصدر معينة، فتتيح الشركة هذه البرمجيات المفتوحة المصدر، وتعديلات الشركة على هذه البرمجيات المفتوحة المصدر، متاحة بطلب خطي على عنوان الإشعار المحدد في نموذج الطلب.

14. **ترخيص البيانات التحليلية.** يوافق العميل على أن الشركة سيكون لها الحق غير الحصري في جمع واستخدام البيانات المجهولة المصدر وغير المحددة والمجمعة ومشتقاتها والمعلومات ذات الصلة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المعلومات حول الأجهزة والأنظمة والبرمجيات ذات الصلة والخدمات أو الأجهزة الطرفية التي تم إنشاؤها بواسطة استخدام العميل البرنامج والمرتبطة بهذا الاستخدام (يُشار إليها باسم "البيانات التحليلية"). ويمكن استخدام البيانات التحليلية لأغراض تسهيل توفير تطوير المنتج والتحسينات وتحديثات البرامج ومصادقة الترخيص والدعم وإعداد التقارير والتحليلات وغيرها من الأغراض التجارية.

15. **الضمان.** تضمن الشركة أن البرنامج سوف يتوافق مادياً مع أوصاف وظائفها الحالية.

16. **إخلاء المسؤولية عن الضمانات.** باستثناء ما هو منصوص عليه في قسم الضمان مباشرة أعلاه، لا تقدم الشركة أي ضمانات بشأن البرنامج وتخلي الشركة مسؤوليتها بموجب هذه الوثيقة عن كل الضمانات، الصريحة والضمنية والقانونية أو غير ذلك في ما يتعلق بالخدمات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي ضمانات ضمنية للتسويق والملاءمة لغرض معين وعدم انتهاك الحقوق والتوافق وأي ضمانات ناشئة عن أي مسار تعامل أو استخدام تجاري وأي شروط تتعلق بالجودة والتوافر والموثوقية والأخطاء أو العيوب. لا تضمن الشركة أن يكون الوصول إلى البرنامج أو استخدامه بدون انقطاع أو خاليًا من الأخطاء أو أن يتم تصحيح كل العيوب والأخطاء في البرنامج أو أن البرنامج سيقف بأي معايير معينة للأداء أو الجودة. لا تقدم الشركة أي ضمانات بشأن دقة البيانات أو المعلومات التي تقدمها جهات خارجية. لا تسمح بعض الولايات القضائية باستبعاد ضمانات وشروط معينة، وبالتالي فقد لا تنطبق بعض الاستثناءات المذكورة أعلاه إذا كان العميل يقع في ولاية قضائية من هذه الولايات.

رابعاً. أحكام الأجهزة وشروطها

1. **الاحتفاظ بحق الملكية.** تحتفظ الشركة بالحق القانوني الكامل والملكية الكاملة للأجهزة على الرغم من تسليم هذه الأجهزة وحيازتها واستخدامها من قبل العميل بموجب هذه الاتفاقية. لا يُسمح للعميل بإعادة البيع أو الإعاره أو التأجير أو التوزيع أو النقل من مقره أو بأي طريقة أخرى إتاحة أي أجزاء من الجهاز أو الجهاز بأكمله لأي جهة خارجية. يتحمل العميل على نفقته الخاصة ومسؤوليته الخاصة إعادة أي أجهزة عند إنهاء الاتفاقية أو أي نموذج طلب معمول به.
2. **استخدام الأجهزة.** يخضع استخدام الأجهزة لتوافر المعدات المطلوبة والمنشآت المرتبطة بها والقيود التشغيلية المفروضة عليها. بالنسبة للأجهزة التي تعتمد على الاستقبال الخلوي، قد لا تعمل هذه الأجهزة أو قد تعمل جزئياً في مناطق معينة يكون فيها الاستقبال منخفضاً.
3. **الإصلاح في حال عيوب الأجهزة.** في حال وجود عيب في الأجهزة، فتتحمل الشركة المسؤولية الوحيدة والحصرية ويكون تعويض العميل الوحيد والحصري، إصلاح الأجهزة و/أو استبدالها على النحو الذي تحدده الشركة وفقاً لتقديرها الخاص. وتكون الشركة مسؤولة عن كل تكاليف الشحن المتكبدة في ما يتعلق بالمرتجعات أو الاستبدال بموجب هذا القسم. هذا الإصلاح خاص بالعمل. يشترط هذا الإصلاح على ما يأتي: (1) إخطار الشركة على الفور بالعيوب؛ و (2) الامتثال لأي تعليمات أو طلبات من الشركة في ما يتعلق بإصلاح الشركة أو استبدال أجهزة الشركة، عند الاقتضاء. لا يعطي حق الإصلاح بموجب هذا القسم ما يأتي:
 1. استخدام الأجهزة خارج أو في تناقض مع التعليمات المقدمة من الشركة؛
 2. أو العيوب أو الأضرار الناجمة عن التركيب غير السليم أو التشغيل أو الاختبار أو الصيانة أو الضبط أو الخدمة أو الإصلاح أو التعديل من قبل العميل أو جهة خارجية؛
 3. أو الكوارث الطبيعية أو الحوادث أو الإهمال في الاستخدام أو سوء الاستخدام أو إساءة الاستخدام أو الأضرار التجميلية الناتجة عن الاستخدام العادي أو أي سبب آخر غير الاستخدام العادي؛
 4. أو سوء التخزين أو بيئة التشغيل أو التدفئة أو تكييف الهواء المفرط أو غير الكافي أو انقطاع الطاقة الكهربائية أو العواصف أو الإجهاد الكهربائي أو الكهروميكانيكي أو أضرار المياه أو غير ذلك من المخالفات؛
 5. أو استخدام الأجهزة بالاتزان مع الملحقات والمنتجات الإضافية والمعدات الطرفية أو برامج تشغيل البرامج أو البرامج غير المصرح بها التابعة لجهة خارجية؛
 6. أو الأجهزة التي تم تفكيكها فعلياً أو التي تم الوصول إلى أي من برمجياتها بطريقة غير مصرح بها.

4. **إخلاء المسؤولية عن الضمانات.** باستثناء ما هو منصوص عليه في القسم 3 مباشرة أعلاه، لا تقدم الشركة أي ضمانات بشأن الأجهزة وتخلي الشركة مسؤوليتها بموجب هذه الوثيقة عن كل الضمانات، الصريحة والضمنية في ما يتعلق بالأجهزة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي ضمانات ضمنية للتسويق والملاءمة لغرض معين وعدم انتهاك الحقوق أو التوافق أو الأمان. لا تضمن الشركة أن يكون الوصول إلى الأجهزة أو استخدامها بدون انقطاع أو خاليًا من الأخطاء أو أن يتم تصحيح كل العيوب والأخطاء في الأجهزة أو أن الأجهزة ستقف بأي معايير معينة للأداء أو الجودة. لا تقدم الشركة أي ضمانات بشأن دقة البيانات أو المعلومات التي تقدمها جهات خارجية. لم يتم تصميم الأجهزة أو تصنيعها أو تسليمها أو المقصود بها لأي استخدام حيث يمكن أن يؤدي الفشل مباشرة إلى الوفاة أو الإصابة الشخصية أو الأضرار البدنية أو البيئية الخطيرة. يتحمل العميل المسؤولية عن اختياره لتحقيق النتائج المرجوة، ومسؤولية تركيبها واستخدامها والنتائج التي تم الحصول عليها منها.

رابعاً. أحكام الخدمات المهنية وشروطها

1. **الخدمات المهنية.** بالإضافة إلى خدمات الدعم العادية التي يتلقاها العميل كجزء من عملية شراء البرمجيات، يجوز للعميل شراء تدريب إضافي واستشارات وترحيل البيانات والتحويل والتكامل والتنفيذ أو الخدمات الأخرى من الشركة لدعم استخدامه للبرمجيات (يُشار إليها مجتمعة باسم "الخدمات المهنية")، كما هو محدد في بيان لاحق من اتفاقية العمل ووافق عليه الطرفان. سيتم تنفيذ كل الخدمات المهنية من قبل أفراد يتمتعون بمستويات من المعرفة والمهارة والخبرة تتناسب مع متطلبات هذه الاتفاقية، وسيتم تنفيذها في الوقت المناسب وبطريقة مهنية وعملية وفقاً للممارسات والمعايير المقبولة عموماً في المجال.

خامساً - أحكام خدمات الدعم وشروطها

1. **خدمات الدعم.** لدعم العميل في استخدام البرنامج الذي قام بشرائه، سيحصل العميل على دعم فني للأسئلة المتعلقة بالمنتج وفقاً لسياسات الدعم الفني الحالية للشركة. تتوفر معلومات دعم الشركة على <https://support.glooko.com/hc/en-us>، بحسب ما قد يتم تعديلها وتحديثها من قبل الشركة من وقت إلى آخر وفقاً لتقديرها الخاص. من المستحسن أن يقوم المستخدمون المصرح لهم بإكمال أي تدريب تم شراؤه قبل استخدامهم البرنامج. بناءً على طلب العميل، يجوز للشركة تقديم دعم فني إضافي بسعر الساعة الحالي للشركة، رهناً بتنفيذ نموذج طلب إضافي. لن تكون الشركة مسؤولة عن الدعم العام المتعلق باستخدام العميل البرمجيات أو الأجهزة التي يقدمها أي كيان آخر غير الشركة أو الشركات التابعة لها. وتشمل هذه الاستثناءات أنظمة التشغيل وأجهزة

الكمبيوتر والتطبيقات المكتبية ومتصفحات الويب وبرامج إدارة السجلات الإلكترونية (EMR) وآليات المصادقة الخاصة بالعميل أو شبكة العميل أو أي أجهزة أو برمجيات أخرى لا تتحكم فيها الشركة

2. **توافر الدعم.** توفر الشركة الدعم الفني للمستخدمين المصرح لهم التابعين للعميل الذين يواجهون مشكلة في حساباتهم عبر البريد الإلكتروني والهاتف والرسائل النصية القصيرة (يُشار إليها باسم خدمات "الدعم"). تتوفر أيضًا العديد من موارد الخدمة الذاتية على <https://support.glooko.com>. تشجع الشركة جميع المستخدمين المصرح لهم التابعين للعميل على زيارة هذا الرابط أو لأ عند مواجهة أية مشكلة في استخدام البرنامج.

3. **ساعات الدعم.** يتوفر الدعم من يوم الاثنين إلى يوم الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 8 مساءً، بالتوقيت الشرقي (الولايات المتحدة الأمريكية وكندا) ومن الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً بتوقيت وسط أوروبا (خارج الولايات المتحدة الأمريكية وكندا). لا يتوفر الدعم خلال عطلة نهاية الأسبوع وخلال العطلات الرسمية في المناطق المعنية وخلال كل العطلات التي تحتفل بها الشركة.

4. **مدة الدعم.** تقدم الشركة الدعم طوال مدة الاتفاقية.

5. **نظام الدعم.** تُدير الشركة طلبات الدعم في نظام تذاكر الدعم.

6. **تصنيف قضايا الدعم والتصعيد وأوقات الاستجابة:** تعتبر كل قضايا الدعم في البداية ذات أولوية 3 ثم يتم تصعيدها حسب الحاجة في إطار تعريفات أولوية القضايا المفصلة أدناه. يتم تلخيص أوقات استجابة الشركة لقضايا الدعم التي أبلغ عنها العميل أدناه. وعندما تتصاعد مشكلة ما، تبعًا لطبيعة المشكلة المبلغ عنها وطابعها، ترسل إلى الموظفين الداخليين المكرسين لمعالجة المشكلة استنادًا إلى طبيعتها وطابعها. وعلى الرغم مما سبق، إذا كان الحادث ينطوي على انتهاك محتمل للبيانات أو انتهاك لالتزامات أمن البيانات الخاصة بالشركة، فيتم تصعيد هذه المشكلات على الفور إلى الأولوية 0.

7. **تصنيفات قضايا الدعم**

الأولوية 0 - الرمز الأحمر

- انقطاع كامل للنظام أو انقطاع في مكونات النظام الرئيسية التي تؤثر على القدرة على تحميل البيانات أو عرضها أو مشاركتها إما عن بُعد أو في العيادة.
- توجد مشكلة أمنية تؤدي إلى إصدار (أو تهديد بإصدار) المعلومات الصحية الشخصية (PHI) / المعلومات الشخصية التي يمكن تحديد هويتها (PII) لمستخدمي Glooko إلى منتدى عام.
- تعطل تطبيق الهاتف المحمول بشكل متكرر لـ 20 مستخدمًا أو أكثر والذين يبلغون عن التقارير بحيث لا يمكن لهذه المجموعة من المستخدمين استخدام التطبيق.

الأولوية 1: عالي الخطورة

- يتم تلقي بيانات جهاز مرضى السكري المدعوم بشكل غير صحيح أو تحليلها أو تفسيرها أو عرضها من جهاز واحد أو أكثر.
- تؤثر مشكلة سلامة البيانات أو توافرها على القدرة على عرض البيانات أو تحديثها لمعظم المستخدمين والعملاء.
- تم اكتشاف ثغرة أمنية؛ التعرض المحتمل أو اكتشاف معلومات المريض.
- تعطل منصة واجهة برمجة التطبيقات (API).

الأولوية 2: رئيسي

- تؤثر مشكلة توافر البيانات على القدرة على عرض أو الوصول إلى فئة أو أكثر من البيانات لعميل واحد.
- تحديد فرصة لمنع استغلال ثغرة أمنية.
- تعطل تطبيقات الهاتف المحمول بشكل متكرر لأقل من 20 مستخدمًا من الذين يقومون بالإبلاغ بحيث لا يمكن لهذه المجموعة من المستخدمين استخدام التطبيق.
- جزء من تطبيق الهاتف المحمول لا يستجيب أو لا يعمل.
- انخفاض ملحوظ في أداء النظام.

الأولوية 3: ثانوي

- مشكلة تجميلية بسيطة.
- مشكلة في البرامج تؤثر على الميزات ولكن لا تمنع التشغيل العادي.
- تحديد فرصة لتحسين سلامة البيانات أو أمنها لا يشكل فيها الوقت عاملاً حاسماً على الفور.
- أي خطأ آخر غير مصنف على أنه رمز أحمر أو عالي الخطورة أو رئيسي.

8. أوقات الاستجابة للمشكلة المستهدفة

الأولوية 0 (الرمز الأحمر)	الأولوية 1 (عالي الخطورة)	الأولوية 2 (رئيسي)	الأولوية 3 (ثانوي)	فئات مستوى الخدمة
6 ساعات*	6 ساعات*	8 ساعات عمل	16 ساعة عمل	وقت الاستجابة (الإقرار) وتأكيد الأولوية
8 ساعات عمل	16 ساعة عمل	للنظر في الإصدار الرئيسي المقبل	للنظر في خارطة الطريق	الدقة المستهدفة (بعد تأكيد الأولوية) للحوادث في الإنتاج
80% في 6 ساعات عمل	80% في 6 ساعات عمل	95% في 8 ساعات عمل	95% في 16 ساعة عمل	وقت الاستجابة %
100%**	100%**	غير متوفر	غير متوفر	تحليل السبب الجذري للإجراءات التصحيحية والوقائية %
*الأوقات سارية المفعول، ما لم يؤد التأخير إلى عرقلة حل الحادث أو التحقيق في المشكلة بنجاح				
**إذا كان ذلك مناسباً بناءً على نظام إدارة الجودة للشركة				

9. التزامات العملاء. لكي تتمكن الشركة من حل المشكلات التي أبلغ عنها العميل في أوقات الاستجابة الموضحة أعلاه، يجب على العميل نفسه اتخاذ الإجراءات المدرجة أدناه عند الإبلاغ عن المشكلة إلى الشركة:

- التحقق من صحة المشكلة ومحاولة إعادة إنشائها قبل الإبلاغ إلى الشركة؛
- الإبلاغ عن المشكلة للشركة في غضون يوم واحد من حدوثها؛
- تقديم أي تحليل إضافي تطلبه الشركة والتعاون بشكلٍ معقول مع الشركة لتحديد وتقييم وحل المشكلة.

10. الاستثناءات. لن تتحمل الشركة أي مسؤولية أو أي فشل في تلبية أوقات الاستجابة للمشكلات المستهدفة للمشاكل الناشئة عن ما يأتي: (أ) استخدام البرنامج من قبل العميل بخلاف ما هو مصرح به بموجب الاتفاقية أو الوثائق؛ أو (ب) المشاكل الناجمة عن بيانات العميل الخاصة؛ أو (ج) المشاكل الناجمة عن العميل أو معدات المستخدم المصرح له؛ أو (د) المشاكل الناجمة عن تصرفات الجهة الخارجية، أو الخدمات و/أو الأنظمة التي لا تقدمها الشركة؛ أو (هـ) مشكلات الاتصالات العامة أو المشاكل الناجمة عن عوامل أخرى خارج سيطرة الشركة المعقولة.

سادساً. وقت تشغيل البرنامج

1. التوافر. ستقوم الشركة بتوفير البرنامج بشكل مستمر، وفقاً للقياس على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، بمعدل متوسط يبلغ 99.9% من الوقت (يُشار إليه باسم "وقت تشغيل البرنامج")، باستثناء عدم التوافر الناجم عن الاستثناءات (كما هو موضح أدناه). تعني كلمة "متوفر" أن البرنامج متاح للوصول إليه واستخدامه من قبل العميل ووفقاً لوظائفه الكاملة المقصودة بناءً على وثائقه الحالية. لأغراض حساب نسبة التوافر، لا تعتبر "الاستثناءات" التالية الموضحة أدناه لوقت تشغيل البرنامج الذي لا يتوفر فيه البرنامج.

2. الاستثناءات. في ما يلي كل الاستثناءات المسموح بها لوقت تشغيل البرنامج:

"فترة الصيانة الطارئة" تعني الفترة الزمنية المنقضية في أثناء أي صيانة يتم إجراؤها على البرنامج، والتي تكون مطلوبة نتيجة لظروف خارجة عن سيطرة الشركة المعقولة. ستقدم الشركة للعميل إشعاراً مسبقاً لا يقل عن ثلاثين (30) دقيقة للصيانة الطارئة، عندما يكون ذلك ممكناً. يجوز إجراء الصيانة الطارئة في أي وقت، حسبما تراه الشركة ضرورياً وفقاً لتقديرها الخاص.

"فترة الصيانة المجدولة" تعني الفترة الزمنية المنقضية خلال أي صيانة مجدولة تقوم بها الشركة على البرنامج. وستقدم الشركة للعميل إشعاراً بالصيانة المجدولة التي ستؤثر على الوصول إلى خدمته. ستبذل الشركة جهوداً معقولة تجارياً لجدولة الصيانة خلال ساعات أخرى غير ساعات العمل العادية.

"فترة التوقف المسموح بها" تعني ما يأتي:

- عدم التشغيل بسبب أي صيانة مجدولة أو طارئة (تحدث خلال فترات الصيانة المجدولة أو فترات الصيانة الطارئة)؛
- المشاكل الناتجة عن الاتصالات السلكية واللاسلكية و/أو خدمات الإنترنت؛
- المشاكل الناتجة عن البرامج أو الأجهزة التي لا يتم توفيرها أو التحكم فيها من قبل الشركة (مثل بيئة خادم Amazon Web Hosting حيث يتم تخزين برامج الشركة والوصول إليها، أو قيام الشركة المصنعة للجهاز بتغيير مواصفاتها)؛
- المشاكل الناتجة عن أحداث القوة القاهرة، على النحو المنصوص عليه في الاتفاقية، وأعمال الحرب أو الكوارث الطبيعية؛
- المشاكل الناتجة عن أفعال أو إغفالات العميل أو وكلائه أو موظفيه أو المتعاقدين معه؛
- المشاكل الناتجة عن عيوب في البيانات المقدمة من قبل العميل والتي لا يمكن للشركة أن تكتشفها من خلال ممارسة العناية المعقولة قبل العطل؛

- المشاكل الناتجة عن فشل العميل في تنفيذ التغييرات في المعدات أو البرمجيات التي أوصت بها الشركة كتابياً بشكلٍ معقول باعتبارها ضرورية للحفاظ على مستويات الخدمة بعد تغيير موجه من العميل في بيئة التشغيل؛
- عدم التشغيل بسبب زيادة الطلب على موارد النظام التي لا تسمح للشركة بوقت معقول لاستيعابها؛
- عدم التشغيل بسبب تجاوز الحد الأقصى لعدد المستخدمين المتزامنين المحدد في الاتفاقية أو أمر المبيعات، حسب الاقتضاء؛
- مشكلات بسبب التشغيل بموجب خطة التعافي من الكوارث.