

سعادة رئيس مجلس إدارة الجمعية التعاونية متعددة الاغراض بالرياض

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: طلب الجمعية التعاونية متعددة الاغراض بالرياض الاستفادة من خدمة النفاذ الوطني الموحد (IAM) المقدمة من الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا).
الإشارة: حيث أن تقديم هذه الخدمة يتطلب توقيع اتفاقية بين هذه الهيئة (سدايا) والجمعية التعاونية متعددة الاغراض بالرياض.
الإفادة: تجدون سعادتكم طيه نسختين من اتفاقية مستوى خدمة النفاذ الوطني الموحد (IAM) تم التوقيع عليهما من قبلنا.
المطلوب: نأمل من سعادتكم الاطلاع، وتوقيع الاتفاقيتين والاحتفاظ بنسخة وتزويد مركز المعلومات الوطني بأصل النسخة الأخرى.
ولسعادتكم تحياتنا،،،

مساعد مدير مركز المعلومات الوطني

لإدارة العملاء



عبدالرحمن بن عبدالله الزيد

اتفاقية مستوى خدمة النفاذ الوطني الموحد (IAM)
بين الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي

9

الجمعية التعاونية متعددة الاغراض بالرياض



بعون الله وتوفيقه أبرمت هذه الاتفاقية (ويشار إليها فيما يلي بـ "الاتفاقية") بمدينة الرياض في يوم الأربعاء بتاريخ ٨/٢٧/ ١٤٤٣ هـ الموافق ٣٠/٣/ ٢٠٢٢ م (ويشار إليه فيما يلي بـ "تاريخ الإبرام") بين كل من:

١. **الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي**، وهي هيئة سعودية تأسست بموجب الأمر الملكي رقم (أ/٤٧١)، وعنوان مركزها الرئيس في RD٠٤ الرائدة المدينة الرقمية، حي النخيل، الرياض ١٢٣٨٢، المملكة العربية السعودية، ويمثلها في توقيع الاتفاقية سعادة الأستاذ/ عبدالرحمن بن عبدالله الزيد بصفته مساعد مدير المركز لإدارة العملاء (يشار إليها فيما بعد بـ "مقدم الخدمة")
٢. **الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرياض**، ويمثلها في التوقيع على الاتفاقية سعادة الأستاذ/ سعد بن عبدالله المحسن بصفته رئيس مجلس إدارة الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرياض. (يشار إليه فيما بعد بـ "العميل")

(ويشار 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.

وحيث أن العميل يرغب في الاستفادة من الخدمات المقدمة من قبل مقدم الخدمة.

وعليه، فقد اتفق الطرفان وهما بكامل الأهلية المعتبرة شرعاً ونظاماً على ما يلي:

المادة الأولى: التمهيد جزء من الاتفاقية

يعتبر التمهيد السابق جزءاً لا يتجزأ من الاتفاقية ومكملاً لكل بند من بنودها تُقرأ وتُفسر معه.

المادة الثانية: الهدف من الاتفاقية

تهدف "الاتفاقية" إلى تحديد المعايير القياسية لتشغيل خدمة النفاذ الوطني الموحد "Identity and Authentication Management (IAM) لمركز المعلومات الوطني (ويشار إليها فيما بعد بـ "IAM") مع رصد ومراقبة جودة مستوى الخدمة المقدمة وتحديد أسس التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل.

المادة الثالثة: مدة الاتفاقية

تسري الاتفاقية لمدة (١) سنة ميلادية تبدأ من تاريخ الإبرام، وتتجدد تلقائياً لمدة مماثلة، وفي حال رغب أي من الطرفين في إنهاء العمل بالاتفاقية سيكون ذلك عن طريق إشعار كتابي للطرف الآخر في مدة لا تقل عن (٣٠) ثلاثين يوماً قبل تاريخ انتهائها.

المادة الرابعة: نطاق الخدمة

تعمل هذه الخدمة على تقديم طريقة رقمية آمنة للتحقق من المستخدمين مما يضمن النفاذ الآمن للمستخدمين إلى أنظمة العميل وتمكنهم من التحقق إلكترونياً من هوية المستخدمين لخدماتهم الإلكترونية ويتم ذلك عن طريق اسم المستخدم، وكلمة السر، وإرسال كلمة سر عبر رسالة قصيرة "One Time Password (OTP)".

المادة الخامسة: خصائص الخدمات المقدمة

الرقم	عنصر الخدمة	التفصيل
١	ساعات الدعم الفني لخدمة (IAM)	٢٤ ساعة خلال ٧ أيام
٢	وقت الصيانة	بعد ساعات العمل الرسمية

المادة السادسة: المهام والمسؤوليات العامة

- أ. يلتزم مقدم الخدمة بالمهام والمسؤوليات العامة الآتية:
١. تقديم الخدمة وفق المستويات الواردة في الاتفاقية.
 ٢. إخطار العميل والحصول على موافقته المسبقة قبل إجراء أي تعديل على الخدمة.
 ٣. توفير الدعم اللازم للخدمات.
 ٤. توفير تقارير عن أداء مستويات الخدمة دورياً حسب ما يتفق عليه الطرفين.
 ٥. 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:

١. المتطلبات المعتمدة والمتفق عليها لأمن المعلومات، ومن ذلك سياسات أمن المعلومات وخصوصية البيانات لخدمات النفاذ الوطني الموحد.
٢. التوافق مع قائمة التحقق لخدمة النفاذ الوطني الموحد.
٣. الإشعار كتابياً عن أي انقطاع أو إخفاق للخدمة أو طلب الاستفسار والمساعدة.
٤. التواصل مع مدراء الحسابات لتقديم أي طلبات لخدمات مطلوبة و لازمة.

٥. الاستعداد والتعاون مع فريق مقدم الخدمة عند الحاجة إلى القيام بالتدقيق الأمني.
٦. استخدام الخدمة دون غيرها من الخدمات ولا يجوز له إعادة تقديم الخدمة لأي طرف آخر أو استخدامها لتنفيذ خدمات طرف ثالث.
٧. عدم التعامل مع أي طرف آخر بصفته ممثلاً لمقدم الخدمة أو بصفته مقدماً لخدمة لجهة أخرى أو لنظام آخر داخل الجهة نفسها.
٨. استخدام البيانات والمعلومات وفقاً لصلاحياته المحددة في الاتفاقية وملحقاتها فقط و إدارة المخاطر السيبرانية الخاصة به.
٩. تنفيذ جميع ما يصدر من قبل الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، من سياسات وضوابط أمنية ومعايير، والمرتبطة بالخدمة، وتزويد مقدم الخدمة بالتقرير عند الطلب.
١٠. تزويد مقدم الخدمة بالبيانات الناتجة عن العمليات التي ينفذها المستفيد النهائي عبر الخدمات النهائية المقدمة له بحيث تكون مرجعاً وحجة قانونية عند الحاجة ويكون تخزين كافة البيانات في البنية التحتية لدى مقدم الخدمة، ويشمل ذلك البيانات الأساسية، والبيانات الناتجة عن العمليات المنفذة وفق الخدمات النهائية.
١١. التواصل مباشرة مع نظام البلاغات الخاص بمقدم الخدمة في حال حدوث أي انقطاعات للخدمة أو أي اشتباه بحوادث أمنية.

المادة السابعة: سياسات أمن المعلومات وخصوصية البيانات

- أ. يلتزم العميل بما يلي:
 ١. عدم منح أو مشاركة جهات أو أطراف أخرى البرمجيات والأدوات المتعلقة بالخدمة.
 ٢. عدم الإفصاح عن بيانات الخدمة التي تم الحصول عليها، إلا في حال موافقة مقدم الخدمة كتابياً على الإفصاح، وذلك للعاملين أو الجهات/ الشركات التابعة الذين تتطلب طبيعة عملهم الوصول إلى هذه البيانات على أساس "الحاجة إلى المعرفة" وفقاً لسياسة تصنيف البيانات، على أن يتم توقيعهم على اتفاقية عدم الإفشاء -أو ما في حكمها- للمحافظة على سرية البيانات.
 ٣. يجوز للعميل الإفصاح عن الحد الأدنى -الممكن عملياً- من البيانات السرية المتعلقة بالخدمة إذا كان الإفصاح عنها ملزماً بموجب الأنظمة واللوائح النافذة (بما في ذلك الإفصاح للجهات الرقابية)، على أن يتم تزويد مقدم الخدمة بإشعار كتابي ما لم يكن ذلك محظوراً نظاماً.
 ٤. المحافظة على أمن وخصوصية البيانات والمعلومات المقدمة له بموجب الاتفاقية أو الناتجة عنها، بما في ذلك اتخاذ التدابير الإدارية والفنية اللازمة لحمايتها ضد أي اختراق أمني أو انتهاك للخصوصية.
 ٥. اتخاذ التدابير الإدارية والفنية اللازمة لحماية جميع أنظمتها التي يستخدمها والمرتبطة مع الخدمة ضد أي اختراق أمني.

ب. يحق لمقدم الخدمة إجراء عملية مراجعة للأداء والإنتاج وسجلات العمليات ونشاطات الخدمة ومراقبتها أمنياً وإجراء التدقيق والمسح الأمني للأنظمة والبيانات.

ج. يلتزم العميل بالسياسات الصادرة عن مقدم الخدمة ويحق له الاطلاع عليها لمعرفة المزيد من التفاصيل

التي تستند عليها وهي على النحو الآتي:

١. سياسة أمن عميل مقدم الخدمة.

٢. سياسة الاستخدام المقبول.

٣. السياسات الصادرة عن مكتب إدارة البيانات الوطنية

د. لا يجوز للعميل استخدام أو تشجيع أو ترويح أو تسهيل أو توجيه الآخرين نحو استخدام الخدمة في أي غرض غير قانوني أو ضار أو عدواني أو مخالف، أو نقل أو تخزين أو نشر أو توزيع أو إتاحة محتوى غير قانوني.

هـ. لا يجوز للعميل استخدام الخدمة لانتهاك أمن أو سلامة أي شبكة أو حاسب آلي أو نظام اتصالات أو تطبيقات البرامج أو الشبكة أو أجهزة الخدمة.

و. كجزء من سياسة أمن الشبكة الداخلية لدى مقدم الخدمة يحظر على العميل القيام بما يلي:

١. التشويش: تعطيل أو إيقاف أو اعتراض استخدام عملاء مقدم الخدمة أو إعاقة الوصول إلى خدمات مقدم الخدمة بأي طريقة.

٢. اختبار الاختراق: الحصول على الموافقة الكتابية من مقدم الخدمة قبل عمل اختبارات الاختراق التي ينوي العميل إجراؤها.

٣. إيقاف تقديم الخدمة: غمر أجهزة الاتصالات بتعاملات أو طلبات إلكترونية كثيفة بحيث يعطل أو يبطئ نشاط تلك الأجهزة.

٤. 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).

٥. استخدام الوسائل اليدوية أو الإلكترونية لتجنب أي قيود تفرض على استخدام الخدمة، مثل قيود الدخول والحفظ والتخزين.

ز. لا يجوز للعميل التنصت أو رصد البيانات أو نقلها في شبكة مقدم الخدمة دون الحصول على موافقة كتابية من مقدم الخدمة.

ح. لا يجوز للعميل توزيع أو نشر أو إرسال أو تسهيل إرسال رسائل بريد إلكتروني أو غيرها من الرسائل غير المرغوب فيها مثل: رسائل الترويح 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. ط. لا يجوز للعميل 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 لدى مقدم الخدمة.

المادة الثامنة: الدعم التقني للخدمة

١. تخضع البلاغات للأحكام الآتية:

- أ. يغطي إجراء إدارة البلاغات أي عطل أو إخفاق حالي أو وشيك يؤثر على تقديم الخدمات الخاصة بتقنية المعلومات ذات التأثير على سير العمل، حيث يغطي هذا الإجراء: الأخطاء أو الإخفاقات التقنية في البنية التحتية الخاصة بتقنية المعلومات وأعطال الخدمة.
- ب. يحدد نظام البلاغات الأمنية بمقدم الخدمة البلاغات عبر مجموعة تحديد الأولويات ومستوى التصعيد وذلك وفقاً لما هو محدد في سياسة إدارة البلاغات بمقدم الخدمة، ويجب الإبلاغ عن جميع الحالات الخاصة بتوفر الخدمات والحوادث غير المتوقعة إلى نظام البلاغات الأمنية الخاص بمقدم الخدمة عبر الاتصال برقم الهاتف المجاني (٨٠٠١٢٢١١١١).
- ت. تحديد أولوية البلاغ هو أسلوب لضمان التوجيه المناسب واللائم للموارد لاسترجاع الخدمة لوضعها السابق ويعتمد الأسلوب على عوامل التأثير والحرية للخدمة كما هو معرف فيما يلي:
 ١. التأثير من انقطاع الخدمة: يصف مدى درجة التأثير على العمل إذا انقطعت الخدمة.
 ٢. أهمية الخدمة: يصف مدى أهمية الخدمة في أعمال العميل.
 - ث. يتم تصنيف أهمية الخدمات والتأثير لتحديد أولوية البلاغ عن طريق المعلومات الآتية:

الرقم	مستويات أهمية الخدمة	التعريف	الخصائص
١	درجة جداً	الخدمة ذات الأهمية الكبرى في إرسال نتائج أعمال العميل، التي يمكن أن يؤدي عدم توفرها إلى التأثير بشكل سريع في العديد من المستخدمين.	يجب الحفاظ على استمرارية توفر الخدمات الحرجة لضمان تنفيذ الأعمال، لذا يجب اعتبار عدم توفر الخدمات أمراً كارثياً على سير الأعمال (ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك).

الرقم	مستويات أهمية الخدمة	التعريف	الخصائص
٢	درجة	الخدمة ذات الأهمية الكبيرة في إرسال نتائج أعمال العميل، التي يمكن أن يؤدي عدم توفرها إلى التأثير بشكل سلبي أو ضار في أعمال العميل.	يجب الحفاظ على استمرارية توفر الخدمات الحرجة لضمان تقديم الخدمات.
٣	هامية	خدمات الدعم اللازمة لتشغيل الخدمة، التي ينتج عن عدم توفرها تأثير ملحوظ في سير الأعمال الخاصة بالعميل.	هذه الخدمة مطلوبة ضرورياً لسير الأعمال الرئيسية، كما يتم قبول مستويات عدم التوفر ما دامت ضمن نطاق أهداف التوفر المتفق عليها، ولا تعد كارثية.
٤	عادية	خدمات الدعم الضرورية لتشغيل الخدمة، قد يكون عدم توفر هذه الخدمة ليس له تأثير ملحوظ على سير الأعمال الخاصة بالعميل.	لا يؤثر عدم توفر هذه الخدمات في سير الأعمال الرئيسية، ويجوز قبول المزيد من ذلك في أنواع أخرى من الخدمات.

٢. درجات التأثير من انقطاع الخدمة

يتم تعريف تأثير البلاغ على العميل وفقاً لما يلي:

الرقم	التأثير	التعريف
١	واسع النطاق	في حالة التأثير على الخدمة بأكملها.
٢	كبير	في حالة التأثير على العديد من المواقع التي تتضمن موارد أساسية بما في ذلك الموقع والأفراد.
٣	محلي	في حالة التأثير على موقع واحد أو التأثير على عدة مستخدمين.

٤	فردى	فى حالة التأثير على مستخدم واحد.
---	------	----------------------------------

٣. جدول تعريف الأولويات للبلاغات على النحو الآتى:

التأثير درجة الأهمية	واسع النطاق	كبير	مطلي	فردى
درجة جدا	P1	P1	P1	P3
درجة	P1	P1	P2	P3
هامة	P1	P2	P3	P4
عادية	P2	P3	P4	P4

٤. المدة المستهدفة للاستجابة وحل البلاغ

درجة الأولوية	مدة الاستجابة المستهدفة	النسبة المستهدفة لمدة الاستجابة من إجمالي البلاغات	المدة المستهدفة لاسترجاع الخدمة	النسبة المستهدفة لمدة استرجاع الخدمة من إجمالي البلاغات
أولوية ١ (P1)	٣٠ دقيقة	٪٩٠	١٢ ساعة	٪٩٠
أولوية ٢ (P2)	٤٠ دقيقة	٪٩٠	يومان	٪٩٠
أولوية ٣ (P3)	٦٠ دقيقة	٪٩٠	٣ أيام	٪٩٠
أولوية ٤ (P4)	١٢٠ دقيقة	٪٩٠	٥ أيام	٪٩٠

- أ. يتم احتساب وقت الاستجابة فقط وفقاً لمعايير مقدم الخدمة.
- ب. لا يُعتبر وقت التعطل المجدول وقت تعطل لأغراض اتفاقية مستوى الخدمة (Uptime SLA) ولن يتم احتسابه ضمن أي فترات تعطل.

ت. سيقوم مقدم الخدمة بإبلاغ العميل ببدء كل جدول صيانة بموافقة مسبقة.
 ث. لأغراض معالجة البلاغات، يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية المعاني المبينة أمام كل منها:

0. تعريف مهم في معالجة البلاغات

الإجراء	توصيف	بداية	نهاية
الاستجابة	قياس مدة انتظار المستخدم لتلقي إشعارات بالإجراءات التي يتم اتخاذها بشأن البلاغ.	عند استقبال الاتصال	تغيير حالة البلاغ من مفتوح إلى تحت الإجراء
استرجاع الخدمة	المدة المستهلكة لاسترجاع الخدمة إلى وضعها الطبيعي	عند استقبال الاتصال	عند حل البلاغ

1. التغييرات والإصدارات

- يمكن لمزود الخدمة من إجراء التغييرات أو الإصدارات الطارئة خارج أوقات العمل.
- التغييرات أو الإصدارات الطارئة هي نشاطات يتم تنفيذها على الفور في حالة البلاغات الحرجة عن الخدمة أو عندما يتم الكشف عن تدنٍ كبير في مستوى الخدمة ويؤثر على العميل.
- يتم إشعار العميل قبل تنفيذ أي تغيير أو إصدار طارئ.

7. طلب خدمة جديدة أو تغيير على الخدمة

يكون طلب الخدمات الجديدة أو التعديل على الخدمات القائمة عن طريق مدير حساب العميل مع مقدم الخدمة، وفقاً للجدول الآتي يوضح الأولوية والمدة التقديرية لتلبية جميع الطلبات:

نوع الطلب	المدة التقديرية لتلبية الطلب
طلب تعديل أسلوب عرض المعلومات	٣ أيام عمل
طلب تغيير الشعار	٣ أيام عمل
طلب تغيير الرسالة النصية من عربي إلى إنجليزي	٣ أيام عمل
طلب تغيير أسلوب التحقق الرقمي	٣ أيام عمل
طلب تجديد الشهادة الرقمية أو إصدار شهادة جديدة	٥ أيام عمل
طلب تحديث تهيئة (SAML) في (IAM)	٥ أيام عمل

نوع الطلب	المدة التقديرية لتلبية الطلب
طلب اختبار الخدمة في بيئة جديدة	٥ أيام عمل
طلب إصدار سياسة جديدة	شهران
طلب الحصول على معلومات إضافية من (SAMIS) للرد	٣ أشهر

المادة التاسعة: مراجعة الأداء

تخضع اتفاقية مستوى الخدمة للمراجعة النظامية المتفق عليها بشأن أداء الخدمات، وذلك استناداً إلى تقارير أداء الخدمة المقدمة من مقدم الخدمة والملاحظات الواردة من العميل والشكاوى الصادرة من أي طرف، ويجوز أن تؤدي النتائج الخاصة بالمراجعة إلى إعادة التشاور وإجراء التغيير في اتفاقية مستوى الخدمة مرتين في السنة كحد أقصى.

المادة العاشرة: معلومات التواصل

أ. يكون التواصل مع الممثلين في الحالات التالية:

١. إرسال ومتابعة طلبات العميل.
٢. حالات الكوارث والأزمات.
٣. الاستفسارات.
٤. الحوادث الأمنية السيبرانية أو في حال الإشتباه لحدوثها.

ب. معلومات التواصل لممثلي العميل.

الاسم	الدور	رقم التواصل	البريد الإلكتروني
سعد عبدالله المحسن	مدير مجلس الإدارة	٠٥٥٣٧٧٧٧٦٩	saad@jehat.sa
أيمن بن أحمد خليفة	الرئيس التنفيذي	٠٥٥٥٥٤٤٤١٨	ayman.a@jehat.sa
فيصل فياض العنبي	مدير العلاقات الحكومية	٠٥٥٨٨٥٤٧٧٩	almfaree@gmail.com

ج. معلومات التواصل لممثلي مقدم الخدمة.

الاسم	الدور	رقم التواصل	البريد الإلكتروني
فارس بن مرزوق الصالحي	مدير حساب العميل	٠٥٥٢٦٠٥٢٥٨	Falsalhi@nic.gov.sa
معاذ فهد العدوان	أخصائي أول مراقبة وإستجابة	٠٥٤٢٣٧٢٤٤٠	maladwan@nic.gov.sa

د. آلية التصعيد

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

مستوى التصعيد	الدور (مقدم الخدمة)
٤	معالي مدير مركز المعلومات الوطني
٣	مساعد مدير مركز المعلومات الوطني لإدارة العملاء
٢	مدير عام الإدارة العامة لإدارة حسابات العملاء
١	مدير الحساب



المادة الحادية عشرة: القيود العامة وقيود الاستخدام

- أ. لمقدم الخدمة تعليق وإيقاف الاتفاقية في الحالات التالية:
1. الانتهاك الأمني بسبب فشل العميل في المحافظة على أمن المعلومات وعدم قدرة العميل على الامتثال للسياسات الأمنية الخاصة بمقدم الخدمة (خصوصاً في الحالات عالية الخطورة).
 2. انتهاك مستوى الخدمة، نتيجة خطأ العميل، فبموجب شروط الاتفاقية لن تتحمل الهيئة أو أي من أجهزتها أي مسؤولية.
 3. انقطاع خدمة الطرف الثالث في حالة إيقاف الخدمة من العميل بسبب مقدم خدمة آخر (طرف ثالث).
 4. إيقاف احتساب اتفاقية مستوى الخدمة في حال وجود تأخير من طرف العميل.
 5. بيع أو نقل معلومات عن كيفية إعداد وتهيئة الأنظمة لأي جهة أخرى لغرض التكامل مع الخدمة.
 6. نتيجة عوامل خارجة عن مقدم الخدمة، وتشمل القوة القاهرة أو حالات خارجة عن حدود مقدم الخدمة أو في حال حدوث أوضاع كارثية في مرافق مقدم الخدمة، وخلال فترة الكارثة يقدم الإمداد والدعم بأقصى جهد ممكن حتى تتم معالجة الحادث تماماً، وتعرف الكارثة على أنها: "حادثة حرجة تُعطل العمل وتُلحق الضرر بالمنشآت وتشمل نطاقاً واسعاً (مثلاً: حي كبير أو مدينة أو بلد) ومن مسبباتها: عوامل الطبيعة (هزة أرضية، طوفان)، أو حريق كبير، أو حرب، أو إرهاب، أو كارثة اقتصادية، أو وباء، أو حرب إلكترونية".
- ب. إذا كانت هذه الخدمة تقدم من مقدم الخدمة للعميل بشكل مجاني فلا يجوز للعميل إعادة بيعها أو تحصيل رسوم مقابل تقديمها إلى المستفيد النهائي أو مقابل الخدمات التي تعتمد على هذه الخدمة.
- ج. إذا رغب العميل في تقديم خدماته الإلكترونية والتي تعتمد على هذه الخدمة إلى المستفيد النهائي مقابل رسوم فيجب الاتفاق مع مقدم الخدمة على نسبة مشاركة في الرسوم وفقاً للأنظمة والتعليمات.
- د. لا يجوز للعميل تشغيل قوائم بريدية غير مصرح بها من أو غير أي من أجهزة مقدم الخدمة أو خوادم البريد، على سبيل المثال: 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.



- هـ. يحظر انتحال صفات الآخريين أو الحصول على معلومات شخصية لأطراف ثالثة بشكل سري أو خادع، مثل: (رسائل التصيد "phishing"، وما في حكمها).
- و. يحظر تزيف أو تغيير أو إخفاء رؤوس البريد أو مصدر البريد الإلكتروني أو أي جزء من الرسالة يصف أصلها أو مسارها.

المادة الثانية عشرة: التعديلات والتغييرات في اتفاقية مستوى الخدمة

تعتبر الاتفاقية متاحة للتعديل في أي وقت خلال مدة الاتفاقية، في حال اتفاق الطرفين على مراجعة مستوى أداء الخدمة، على أن يكون إجراء التغييرات والتعديلات في اتفاقية مستوى الخدمة وفق ما يلي:

1. بناء على المراجعة الدورية النظامية لمستويات أداء الخدمة.
2. بناء على استبيان رضى العملاء.
3. بناء على خطة تحسين الخدمة.
4. بناء على تغيير في اللوائح والإجراءات المعمول بها لدى أي من الطرفين.

المادة الثالثة عشرة: تسوية النزاعات

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

المادة (الرابعة عشرة): تحرير الاتفاقية

خُربت الاتفاقية من نسختين أصليتين واستلم كل طرف نسخة للعمل بموجبها. وإشهاداً على ما تقدم تم التوقيع على الاتفاقية من ممثلي الطرفين المعتمدين في التاريخ السابق بيانه أعلاه:

الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي		الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرياض
الاسم	سعادة مساعد مدير مركز المعلومات الوطني لإدارة العملاء أ. عبدالرحمن بن عبدالله الزيد	سعادة رئيس مجلس ادارة الجمعية التعاونية متعددة الاغراض بالرياض أ. سعد بن عبدالله المحسن
التوقيع		

والله ولي التوفيق...