Remote Pro Ai

# الجدول 3 · ضمان Remote Pro Ai ومستويات الخدمة

تجربة بلا فوترة، وبدء خلال 4 أيام عمل، واستبدال لأي سبب، وأرصدة تلقائية. البنود منشورة كما هي.

**الإصدار 2026.10 · آخر مراجعة قانونية: بانتظار المستشار القانوني**

نُشر في أكتوبر 2026 · المصدر: النص المنشور على remote-pro.ai/ar/guarantee · بصمة SHA-256 للنص المصدر d1330205dda74d39

## المحتويات

1. باختصار
2. البنود 3.1–3.13
3. الجدول 3-أ · أرصدة الخدمة
4. الجدول 3-ب · متى يرد عليك شخص مسؤول
5. حدود واضحة واستثناءات محددة في ضمان جودة المبرمجين

هذا هو النص القياسي الحالي للجدول 3 من الاتفاقية الإطارية للخدمات لدى Remote Pro Ai، الإصدار 2026.10، النافذ اعتبارًا من 1 أكتوبر 2026. وإذا اختلفت اتفاقيتك الموقّعة عن هذا النص، تسري النسخة الموقّعة. وفي المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية يكون النص العربي هو المعتمد.

## باختصار

ضمان Remote Pro Ai هو ضمان جودة المبرمجين المكتوب في كل اتفاقية إطارية مع Remote Pro Ai: تجربة بلا فوترة لمدة 5 أو 10 أيام عمل، وقائمة مختصرة خلال 48 ساعة، وبدء خلال 4 أيام عمل لكل مقعد، ويوم مجاني واحد عن كل يوم تأخير، واستبدال لأي سبب، وتوافر مقاعد لا يقل عن 95%، واستجابة تبدأ من ساعة واحدة.

ما تقرؤه هنا هو ما توقّعه. نص البنود منشور أدناه مرقّمًا، كما يرد في الجدول 3 من الاتفاقية الإطارية.

## البنود 3.1–3.13

**3.1 التعريفات.**

(أ) «يوم العمل»: يوم العمل في بلد الفوترة الخاص بالعميل (من الأحد إلى الخميس في السعودية، ومن الاثنين إلى الجمعة في الإمارات والاتحاد الأوروبي والمملكة المتحدة والولايات المتحدة)، ما لم يحدد نموذج الطلب تقويمًا آخر، باستثناء العطل الرسمية.

(ب) «تاريخ نفاذ الطلب»: تاريخ توقيع نموذج الطلب أو تاريخ استلام الوديعة أو أمر شراء صالح، أيهما أحدث، أو أي تاريخ بدء لاحق يطلبه العميل كتابيًا.

(ج) «دور من قائمة الجاهزين» و«دور من خارج قائمة الجاهزين»: تصنيف الدور المبيّن لكل مقعد في نموذج الطلب.

(د) «عائق من جانب العميل»: أي مهمة تهيئة يتحمّلها العميل وتبقى غير مكتملة لأكثر من 24 ساعة بعد موعد استحقاقها، عقب إشعار كتابي من Remote Pro Ai.

**3.2 المسؤولية عن الجودة.** تتحمّل Remote Pro Ai المسؤولية عن جودة كل متخصص وكل فريق تقدّمه وخبرته وسلوكه المهني، وتضمن أن يستوفي كل متخصص المستوى والملف الوظيفي المحددين في نموذج الطلب.

**3.3 الفترة التجريبية بلا فوترة.**

(أ) يتضمن أول طلب يقدّمه العميل، المعرَّف بسجله التجاري أو رخصته أو رقمه الضريبي، فترة تجريبية مدتها 5 أيام عمل (في مساري الحجز الذاتي والحجز المسبق) أو 10 أيام عمل (في مسار المؤسسات)، تبدأ من أول يوم عمل يؤدي فيه المتخصصون الخدمات.

(ب) يجوز للعميل إنهاء الطلب خلال الفترة التجريبية بإشعار عبر Client OS، وفي هذه الحالة لا تستحق أي رسوم عن الفترة التجريبية، وتُرد أي وديعة كاملة.

(ج) لا تُمنح إلا فترة تجريبية واحدة لكل عميل، ولا يعيد استبدال أي متخصص خلالها احتساب مدتها.

(د) إن استمر العميل بعد الفترة التجريبية تُفوتر أيامها مع أول فاتورة. وتُرد أي وديعة بموجب البند (ب) إلى وسيلة الدفع الأصلية خلال 10 أيام عمل.

**3.4 القائمة المختصرة.** في مساري الحجز الذاتي والحجز المسبق، تقدّم Remote Pro Ai قائمة مختصرة بمرشحين مُقيَّمين لكل دور مطلوب من قائمة الجاهزين خلال 48 ساعة من اكتمال التحقق من الحساب واعتماد النطاق. وفي الأدوار من خارج قائمة الجاهزين والأدوار الحضورية ومسار المؤسسات، تقترح Remote Pro Ai مرشحين بأسمائهم خلال 72 ساعة من اكتمال الطلب أو اعتماد عرض السعر. ويستحق العميل عن تأخر القائمة المختصرة رصيد الخدمة المبيّن في الجدول 3-أ.

**3.5 تاريخ البدء.** يبدأ كل دور، سواء من قائمة الجاهزين أو من خارجها أو دورًا حضوريًا، خلال 4 أيام عمل من تاريخ نفاذ الطلب؛ وللدور الذي يتطلب تصريحًا أمنيًا يمنحه العميل، تُحتسب أيام العمل الأربعة من تاريخ منح العميل لذلك التصريح.

**3.6 رصيد تأخر البدء.** عن كل يوم عمل يتأخر فيه بدء مقعد عن الموعد المحدد في البند 3.5، يحصل العميل على يوم عمل واحد لذلك المقعد دون مقابل، بحد أقصى 10 أيام عمل لكل مقعد. ولا تُحتسب المدة التي يستمر فيها عائق من جانب العميل.

**3.7 الاستبدال.** يجوز للعميل طلب استبدال أي متخصص لأي سبب عبر Client OS. ويبدأ المتخصص البديل خلال 4 أيام عمل من تاريخ الطلب، وتكتمل عملية الاستبدال، بما فيها نقل المعرفة، في أقل من 14 يومًا من تاريخ الطلب. ولا تُفوتر فترة تداخل التسليم والتسلّم بين المتخصص المغادر والمتخصص البديل بحد أقصى 5 أيام عمل.

**3.8 توافر المقاعد.** يكون كل مقعد مشغولًا ويؤدي الخدمات بنسبة لا تقل عن 95% من ساعات العمل المتعاقد عليها في كل شهر ميلادي، باستثناء العطل الرسمية والإجازات التي يعتمدها العميل مسبقًا.

**3.9 أزمنة الاستجابة.** تقدّم Remote Pro Ai أول رد من شخص محدد بالاسم خلال ساعة واحدة لطلبات P1، وخلال ساعتين لطلبات P2، وخلال 4 ساعات عمل لطلبات P3، وفق التعريفات الواردة في الجدول 3-ب.

**3.10 أرصدة الخدمة.** تُحتسب أرصدة الخدمة عن الإخلال بالبنود 3.4 و3.8 و3.9 وفق الجدول 3-أ، وتُخصم تلقائيًا من الفاتورة التالية. ولا يتجاوز مجموع أرصدة الخدمة في أي شهر ميلادي سقف الأرصدة البالغ 15% من الرسوم الشهرية والمحدد في نموذج الطلب. ولا تخضع أرصدة تأخر البدء بموجب البند 3.6 إلا للسقف الوارد في ذلك البند.

**3.11 الاستثناءات.** لا يستحق أي رصيد بقدر ما يكون الإخلال ناشئًا عن عائق من جانب العميل، أو عن تغيير يطلبه العميل بعد توقيع نموذج الطلب، أو عن إجراء تصريح أمني أو دخول إلى موقع خارج عن سيطرة Remote Pro Ai، أو عن حدث قوة قاهرة.

**3.12 الملكية الفكرية.** عند سداد كل فاتورة، تنتقل إلى العميل جميع حقوق الملكية الفكرية في مخرجات العمل التي تتعلق بها تلك الفاتورة. وتُرخَّص للعميل المواد السابقة الوجود المملوكة لـ Remote Pro Ai والمدمجة في مخرجات العمل ترخيصًا دائمًا ودون رسوم لاستخدامها مع مخرجات العمل.

**3.13 طبيعة الأرصدة.** أرصدة الخدمة تعديل في السعر يعكس انخفاض قيمة الخدمات، ولا تُخل بحقوق العميل بموجب أحكام الإنهاء في الاتفاقية الإطارية.

## الجدول 3-أ · أرصدة الخدمة

| البند | رصيد الخدمة (كما هو منشور) |
|---|---|
| 3.4 القائمة المختصرة | يوم عمل مجاني لكل مقعد متأثر عن كل يوم عمل تأخير، بحد أقصى 10 أيام لكل مقعد. |
| 3.8 توافر المقاعد | غير منصوص عليه في النص المنشور — بانتظار المستشار القانوني |
| 3.9 أزمنة الاستجابة | غير منصوص عليه في النص المنشور — بانتظار المستشار القانوني |
| 3.10 سقف الأرصدة | أرصدة الخدمة (القائمة المختصرة والتوافر وأزمنة الاستجابة وغيرها): لا يتجاوز مجموعها 15% من الرسوم الشهرية، كما يحدده نموذج الطلب. |

| البند | رصيد الخدمة (كما هو منشور) |
|---|---|
| 3.6 رصيد تأخر البدء | 10 أيام عمل لكل مقعد. |

## الجدول 3-ب · متى يرد عليك شخص مسؤول

| الأولوية | التعريف | أول رد بشري |
|---|---|---|
| P1 حرجة | توقف الإنتاج، أو حادث أمني، أو توقف الفريق عن العمل | ساعة واحدة |
| P2 عالية | تراجع جوهري في التسليم، مثل غياب مهندس أو تعطل إصدار | ساعتان |
| P3 عادية | الأسئلة والتغييرات والطلبات الإدارية | 4 ساعات عمل |

القنوات: دعم Client OS، وواتساب، وSlack أو Teams. ويُقاس زمن الاستجابة حتى أول رد من شخص مسؤول بالاسم ومعه خطة عمل، لا رسالة آلية.

## حدود واضحة واستثناءات محددة في ضمان جودة المبرمجين

**السقوف**

- أرصدة الخدمة (القائمة المختصرة والتوافر وأزمنة الاستجابة وغيرها): لا يتجاوز مجموعها 15% من الرسوم الشهرية، كما يحدده نموذج الطلب.
- أرصدة تأخر البدء لها سقف مستقل: 10 أيام عمل لكل مقعد.

**الاستثناءات (لا يستحق رصيد في الحالات التالية)**

- تعطّل مهمة تهيئة يتحمّلها العميل أكثر من 24 ساعة بعد إشعار كتابي منا
- طلب العميل تأجيل موعد البدء أو تغيير الدور بعد التوقيع
- تأخير بسبب تصاريح أمنية أو تأشيرات أو دخول إلى مواقع يتحكم فيها العميل أو جهة رسمية
- انقطاع أنظمة أو أدوات يديرها العميل
- حالات القوة القاهرة المحددة في الاتفاقية الإطارية