

اتفاقية معالجة البيانات

المستند	الإصدار	تاريخ السريان	اللغة
مستند قانوني	2026-10-08	08/10/2026	العربية

تشكل اتفاقية معالجة البيانات هذه ("DPA") جزءاً من الاتفاقية المبرمة بين Delivvo والعميل المحدد أدناه، إلى الحد الذي يعالج فيه Delivvo بيانات شخصية نيابةً عن العميل فيما يتعلق بخدمات Delivvo.

العميل: يُستكمل من قبل العميل عند التنفيذ عنوان العميل: يُستكمل من قبل العميل عند التنفيذ موقع العميل: يُستكمل من قبل العميل عند التنفيذ التاريخ الفعال: تاريخ توقيع العميل على اتفاقية معالجة البيانات هذه

المعالج: دلفو لتطوير نظم الحاسب الآلي (Delivvo)، مؤسسة فردية مرخصة في أبوظبي، الإمارات، رقم الرخصة CN-6512437
جهة اتصال المعالج: زر الدعم (Support) في أسفل أي صفحة على delivvo.io

1 الغرض والنطاق

تنطبق اتفاقية معالجة البيانات هذه عندما يتصرف العميل بصفته متحكماً ويتصرف Delivvo بصفته معالجاً للبيانات الشخصية التي يقدمها العميل أو مستخدموه المصرح لهم إلى Delivvo فيما يتعلق بمنصة Delivvo. وإذا كان لدى الطرفين اتفاقية رئيسية مكتوبة منفصلة، أو نموذج طلب، أو شروط خدمة تحكم خدمات Delivvo، فإن تلك الاتفاقية تبقى سارية وتكملها اتفاقية معالجة البيانات هذه.

Cutroom خارج نطاق هذه الاتفاقية

Cutroom، محرر الفيديو المكتبي الذي يبيعه Delivvo على delivvo.io/cutroom، غير مشمول باتفاقية معالجة البيانات هذه، لسبب مباشر: لا يوجد هنا ما يعالجه Delivvo نيابةً عن العميل. ف Cutroom يعمل على حاسوب المستخدم نفسه، واللقطات والمشاركات والملفات المصدرة تبقى على ذلك الجهاز ولا تنقل إلى Delivvo أبداً، فلا يقدم العميل تلك البيانات الشخصية إلينا قط ولا نحتفظ بها نحن.

ويحتفظ Delivvo فعلاً بمجموعة محدودة من السجلات بشأن ترخيص Cutroom، موضحة في قسم بيانات ترخيص Cutroom من سياسة الخصوصية. ويعالج Delivvo تلك السجلات بصفته متحكماً أصيلاً، لإصدار الترخيص والتحقق منه وللكشف عن مشاركة التراخيص، لا بصفته معالجاً يتصرف بناءً على تعليمات عميل. وهي تخضع لاتفاقية ترخيص Cutroom وسياسة الخصوصية، ولا تمنح اتفاقية معالجة البيانات هذه العميل أي حقوق في إصدار التعليمات بشأنها أو تدقيقها أو حذفها.

وإذا اشترى عميل تراخيص Cutroom لموظفيه، فإن البيانات الشخصية المعنية هي عناوين بريدهم الإلكتروني الخاصة بالحسابات وسجلات الترخيص المرتبطة بها. ويبقى Delivvo المتحكم في تلك السجلات على الأساس نفسه.

2 أدوار الطرفين

بالنسبة للبيانات الشخصية المشمولة بهذه الاتفاقية، يكون العميل هو المتحكم ويكون Delivvo هو المعالج. وسيعالج Delivvo البيانات الشخصية فقط بناءً على تعليمات موثقة من العميل، ما لم يقتض القانون المعمول به خلاف ذلك.

3 المدة

تبدأ اتفاقية معالجة البيانات هذه في التاريخ الفعال وتبقى سارية طالما عالج Delivvo بيانات شخصية نيابةً عن العميل فيما يتعلق بالخدمات. وعند إنهاء الخدمات الأساسية، ينطبق قسم إعادة البيانات وحذفها أدناه.

طبيعة المعالجة وغرضها

قد يعالج Delivvo البيانات الشخصية لاستضافة سجلات المشاريع والعملاء والعملاء المحتملين وتنظيمها، واستقبال الإرسالات الواردة عبر نماذج الاستفسار الخاصة بالعمل وحفظها، وعرض الملفات وبيانات سير العمل للمستخدمين المصرح لهم وفق الأدوار التي يحددها العميل لفريقه، ومصادقة المستخدمين وزوار البوابة، وإرسال رسائل البريد الإلكتروني المعاملاتية ورسائل الوصول والرسائل المؤتمتة إلى العملاء والعملاء المحتملين بناءً على توجيه العميل، وإجراء فحوص تلقائية للرسائل غير المرغوب فيها وإساءة الاستخدام على إرسالات النماذج، واستقبال الحجوزات ومواءمة التقويمات المتصلة الخاصة بالعمل، وتوليد ملفات PDF وسجلات التدقيق، وإرسال السجلات والحقول إلى الخدمات التي يربطها العميل (كما هو موضح تحت الخدمات التي يربطها العميل أدناه)، والحفاظ على النسخ الاحتياطية وضوابط الأمن اللازمة لتوفير المنصة.

فئات أصحاب البيانات

قد تشمل فئات أصحاب البيانات:

- موظفي العميل، ومقاوليه، ومستخدميه المصرح لهم
- عمء العميل، وعمءه المحتمل، وعملاء النهائيين، وجهات اتصال المشاريع
- من يملؤون نماذج الاستفسار الخاصة بالعمل، أو يحجزون مواعيد عبر صفحات الحجز الخاصة به، أو يردون على عروض أسعاره
- الموقعين، ومستلمي الفواتير، ومستخدمي بوابة العملاء
- أفراد آخرين يقدم العميل بياناتهم الشخصية عن قصد إلى Delivvo عبر الخدمات

فئات البيانات الشخصية

قد تشمل فئات البيانات الشخصية بيانات الاتصال، وبيانات الحساب والملف الشخصي، وبيانات المشاريع، والملفات والمستندات المرفوعة، والبيانات المتعلقة بالمعاملات، والبيانات التقنية أو الأمنية اللازمة بشكل معقول لتأمين الخدمة وتشغيلها. يتحكم العميل في البيانات الشخصية المحددة التي يختار رفعها أو إتاحتها عبر Delivvo.

التزامات العميل

يقرّ العميل ويضمن ويوافق على أن لديه أساساً قانونياً صالحاً لمعالجة البيانات الشخصية ولتوجيه Delivvo لمعالجة تلك البيانات، وأنه سيقدم أي إشعارات مطلوبة لأصحاب البيانات، وأنه لن يوجّه Delivvo لمعالجة بيانات شخصية بما يخالف القانون المعمول به، وأنه مسؤول عن دقة البيانات الشخصية التي يقدمها إلى الخدمات وجودتها ومشروعيتها.

التزامات Delivvo

سيعالج Delivvo البيانات الشخصية فقط بناءً على تعليمات العميل الموثقة، وسيضمن أن كل شخص يفوضه بمعالجة البيانات الشخصية ملتزم بالتزامات السرية، وسينفذ تدابير تقنية وتنظيمية مناسبة لحماية البيانات الشخصية، وسيخطر العميل إذا كان أي توجيه يخالف، في رأي Delivvo، قانون حماية البيانات المعمول به، ما لم يُحظر عليه ذلك بموجب القانون.

السرية وضوابط الوصول

سيقصر Delivvo الوصول إلى البيانات الشخصية على الأشخاص والمعالجين الفرعيين الذين يحتاجون إلى ذلك الوصول لتوفير الخدمات أو دعمها أو تأمينها.

10 التدابير الأمنية

سيحافظ Delivvo على تدابير تقنية وتنظيمية معقولة مناسبة لمخاطر المعالجة. وتشمل هذه التدابير:

- تشفير البيانات أثناء النقل باستخدام HTTPS أو نقل آمن مماثل
 - التشفير أثناء التخزين حيثما يدعمه مزودو البنية التحتية لـ Delivvo، وتشفير نص رسائل المشاريع ومحادثات الفريق وبيانات اعتماد بوابات الدفع ورموز الدخول والمفاتيح وعناوين الويب هوك للخدمات المتصلة على مستوى التطبيق
 - سجل تدقيق بالتغيرات التي تجري في حساب العميل يستطيع العميل الاطلاع عليه، وسجل تدقيق داخلي بما يفتحه مسؤولو Delivvo أو يغيرونه، مع سبب مكتوب للإجراءات المتخذة داخل حساب العميل
 - تخزين خاص للملفات يُوصل إليه إلا عبر روابط موقعة قصيرة الأجل تصدر بعد التحقق من صلاحية الوصول
 - ضوابط الوصول، وممارسات الحد الأدنى من الامتيازات، والفصل المنطقي بين البيئات
 - التسجيل، والمراقبة، وعمليات الاستجابة للحوادث
 - إجراءات النسخ احتياطي والاسترداد المصممة لدعم استمرارية الخدمة
- يدرك العميل أنه لا يوجد تدبير أممي يمكنه القضاء على كل المخاطر. وقد يحدث Delivvo ممارساته الأمنية من وقت لآخر طالما لم ينخفض المستوى العام للحماية بشكل جوهري.

11 المعالجون الفرعيون

يصرح العميل لـ Delivvo باستخدام معالجين فرعيين لازمين بشكل معقول لتوفير الخدمات. وقد يشمل المعالجون الفرعيون الحاليون لـ Delivvo:

- Supabase لاستضافة قاعدة البيانات والمصادقة (منطقة سنغافورة)
 - Cloudflare لتخزين الملفات (R2 Cloudflare، في موقع غرب أوروبا)، بما في ذلك الملفات المرفوعة وملفات PDF للمستندات المؤرشفة والنسخ الاحتياطية لقاعدة البيانات؛ وتسليم الملفات؛ والاستقبال الردود والبريد المحوّل على النطاق in.delivvo.io (خدمة Routing Cloudflare Email)؛ ولفحص Turnstile للبرامج الآلية في النماذج العامة حيثما يكون مفعلاً
 - Vercel لاستضافة التطبيق وتسليمه (منطقة سنغافورة)
 - Resend لتسليم البريد الإلكتروني
 - Stripe لفوترة الاشتراكات، وفوترة الخطط المخصصة، والمبالغ المستردة، ومعالجة المدفوعات ذات الصلة
 - ipapi.co لعمليات بحث تحديد الموقع الجغرافي القائم على IP بأفضل جهد، المقتصرة على سجل تدقيق توقيع العقود (البلد، والمنطقة، والمدينة المستمدة من IP الخاص بالتوقيع). وتُخرّن نتائج تحديد الموقع الجغرافي على صف العقد إلى جانب عنوان IP وتظهر في ملف PDF الموقع
 - Sentry لمراقبة الأخطاء وتشخيص أداء التطبيق
 - GitHub لتشغيل مهمة النسخ الاحتياطي الليلية لقاعدة البيانات
 - Anthropic OpenAI، اللتان قد يربط Delivvo مساعدات الذكاء الاصطناعي الخاصة بهما بأدواته الإدارية للمساعدة في الدعم والإدارة، في حدود الوصول الذي يمنحه Delivvo لكل اتصال
- سيُلمّز Delivvo المعالجين الفرعيين بحماية البيانات الشخصية بموجب شروط مكتوبة متسقة بشكل جوهري مع التزامات Delivvo كمعالج بموجب هذه الاتفاقية.

الخدمات التي يربطها العميل

يستطيع العميل ربط حساباته لدى خدمات أخرى: بوابات الدفع، وتقويمات Microsoft Google وZoom وSlack، وتطبيقات المحاسبة (QuickBooks وXero وBooks Zoho)، وأدوات الأتمتة التي تستخدم «تسجيل الدخول بحساب Delivvo» (مثل Zapier أو Make أو n8n)، وأنظمتها الخاصة عبر مفاتيح API، وعناوين الويب هوك. وعندئذ يرسل Delivvo إلى تلك الخدمات البيانات الشخصية التي يحتاجها الربط أو التي يختارها العميل، بناءً على تعليماته. وهذه الخدمات يختارها

العمل، وتعمل بموجب اتفاقياته الخاصة معها. وهي ليست معالجين فرعيين لـ Delivvo، ولا يتحمل Delivvo المسؤولية عن كيفية معالجتها للبيانات بعد تلقيها. ويستطيع العميل فصل أي منها في أي وقت.

القياس الخاص بـ Delivvo

يحمل Delivvo وسوم الإعلانات والتحليلات الخاصة به (بكسل Meta، و Google Analytics حيثما يكون مفعلاً) في موقعه وتطبيقه، بما في ذلك الصفحات العامة التي يشاركها العملاء عبر Delivvo، دون صفحات الدفع وبوابات العملاء. ويفعل Delivvo ذلك لأغراضه الخاصة بصفته متحكماً، ولا يرسل إلى هؤلاء المزودين المحتوى الذي يحفظه العميل في Delivvo. وتوضح سياسة الخصوصية وسياسة ملفات تعريف الارتباط ما يُرسل.

12 عمليات النقل الدولية

لأن Delivvo ومعالجيه الفرعيين قد يعالجون بيانات شخصية في ولايات قضائية متعددة، فقد نُقل البيانات الشخصية خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية، أو دولة الإمارات، أو البلد الذي تأسس فيه العميل. وحيثما تخضع هذه العمليات لقيود نقل بموجب القانون المعمول به، سيستخدم Delivvo آليات وضمانات نقل يحدّد Delivvo بشكل معقول أنها مناسبة.

13 المساعدة في طلبات أصحاب البيانات والتقييمات

مع مراعاة طبيعة المعالجة، سيقدم Delivvo مساعدة معقولة للعميل لمساعدته على الاستجابة لطلبات أصحاب البيانات وعلى التزامات العميل المتعلقة بالأمن، أو الإخطار بالخروقات، أو التشاور مع الجهات التنظيمية، أو تقييمات أثر حماية البيانات، حيثما لزم تعاون Delivvo بشكل معقول. إذا تلقى Delivvo طلباً من صاحب بيانات يتعلق ببيانات شخصية تُعالج نيابةً عن العميل، فقد يحيل Delivvo مقدم الطلب إلى العميل ما لم يكن Delivvo ملزماً قانوناً بالرد مباشرة.

14 خروقات البيانات الشخصية

إذا أصبح Delivvo على علم بخرق مؤكّد للبيانات الشخصية يؤثر في بيانات شخصية تُعالج نيابةً عن العميل، فسيخطر Delivvo العميل دون تأخير لا مبرّر له، وحيثما أمكن، خلال 72 ساعة من علمه بالخرق. وقد يكون الإخطار على مراحل إذا لم تتوفر المعلومات الكاملة فوراً.

سينتصّن إخطار Delivvo المعلومات المتاحة المفيدة بشكل معقول للعميل، مثل:

- طبيعة الخرق
- فئات البيانات المعنية
- العواقب المحتملة، إن كانت معروفة
- التدابير المتخذة أو المقترحة لمعالجة الخرق

إن إخطار Delivvo بموجب هذا القسم ليس إقراراً بالخطأ أو المسؤولية.

15 حقوق التدقيق

عند تقديم إشعار كتابي معقول، وبما لا يزيد عن مرة واحدة كل فترة 12 شهراً ما لم يقتض القانون أو جهة تنظيمية خلاف ذلك، سيتيح Delivvo المعلومات اللازمة بشكل معقول لإثبات الامتثال لهذه الاتفاقية. وحيثما كانت تلك المعلومات غير كافية وكان لدى العميل حاجة امتثال مشروعة، يجوز للعميل طلب تدقيق من قبل طرف ثالث مستقل ملتزم بالتزامات السرية.

يجب أن يكون أي تدقيق محدود النطاق بالمعالجة المشمولة بهذه الاتفاقية، وأن يُجرى خلال ساعات العمل العادية، وأن يتجنّب التعطيل غير المعقول لعمليات Delivvo أو عملائه الآخرين، وأن يستثني الوصول إلى المعلومات التي قد تمسّ سرية عملاء Delivvo الآخرين أو أمنهم أو خصوصيتهم.

سيحتلّ العميل تكاليف التدقيق ما لم يقتض القانون المعمول به أو جهة تنظيمية خلاف ذلك.

16 إعادة البيانات الشخصية وحذفها

عند إنهاء الخدمات أو انتهائها، سيقوم Delivvo، بناءً على اختيار العميل ورهناً بوظائف المنتج المتاحة، بإعادة البيانات الشخصية المعالجة نيابة عن العميل أو حذفها، ما لم يكن Delivvo ملزماً قانوناً بالاحتفاظ ببعض أو كل البيانات. وقد يحتفظ Delivvo بنسخ احتياطية محدودة لفترة معقولة بما يتسق مع ممارسات النسخ الاحتياطي، والأمن، ومنع الاحتيال، والاحتفاظ القانوني. ويحتفظ بالنسخ الاحتياطية لقاعدة البيانات مدة 30 يوماً.

وقبل انتهاء الخدمات يستطيع العميل تنزيل بيانات حسابه وكل مستند مؤرشف من المنتج. ويحتفظ بالنسخ الأرشيفية للعقود الموقعة والفواتير المرسلة واشعارات الدائنة والإيصالات عشر سنوات على الأقل من يوم اعتماد كل منها، حتى بعد حذف الحساب، للرد على طلبات النزاع والإفصاح والسجلات الضريبية. ولا تُستخدم خلال تلك المدة لأي غرض آخر.

17 المسؤولية

تخضع مسؤولية كل طرف بموجب هذه اتفاقية لقيود واستثناءات المسؤولية في اتفاقية الأساسية للطرفين، إلا إلى الحد الذي تكون فيه تلك القيود غير قابلة للإنفاذ بموجب قانون حماية البيانات المعمول به.

18 القانون الحاكم

تخضع هذه الاتفاقية لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، ما لم يتفق الطرفان كتابةً على قانون حاكم مختلف في اتفاقية الخدمات الأساسية. ويكون لمحاكم أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة اختصاص القضائي على النزاعات الناشئة عن هذه الاتفاقية، رهناً بأي حقوق إلزامية بموجب القانون المعمول به.

19 التنفيذ

يجوز تنفيذ هذه الاتفاقية إلكترونياً وفي نسخ متعددة. وسُعامل التوقيعات الإلكترونية والتوقيعات الممسوحة ضوئياً كأصول إلى الحد الذي يسمح به القانون المعمول به.

مقبولة ومتفق عليها من قبل العميل

الاسم: _____ المنصب: _____ الكيان: _____ التوقيع: _____ التاريخ: _____

مقبولة ومتفق عليها من قبل Delivvo

الاسم: Mohammed المنصب: المؤسس جهة الاتصال: زر الدعم (Support) في أسفل أي صفحة على delivvo.io التوقيع: يُوقع عليها بالتوقيع المقابل إلكترونياً التاريخ: تاريخ توقيع Delivvo المقابل

20 كيفية التنفيذ

لطلب التوقيع المقابل، أرسل طلباً عبر زر الدعم (Support) في أسفل أي صفحة على delivvo.io مع اسم كيانك، وتفاصيل الموقع، ونسخة من اتفاقية معالجة البيانات المستكملة.