اتفاقية معالجة البيانات

الإصدار: 1.1 · **تاريخ السريان:** 2026-11-18

هذه اتفاقية موحّدة لجميع العملاء، ولا تُعدَّل لكل عميل على حدة.

1. الأطراف والنطاق

1.1 تُبرم اتفاقية معالجة البيانات هذه («الاتفاقية») بين:

- **العميل** المذكور في خانة التوقيع («العميل»)،
- و**شركة The Next Gen (جيل الغد)، وهي شركة محدودة خاصة (تجارة عامة) مسجَّلة في أربيل، إقليم كردستان العراق، بموجب قانون الشركات رقم 21 لسنة 1997، برقم تجاري 20250104343449، وتاريخ تسجيلها 1 أكتوبر 2025**، وهي الجهة المشغّلة لخدمة nashir.ai («ناشر»). العنوان المسجَّل: أربيل، مركز أربيل، بختياري، كولان 48، 427. عنوان المراسلات والدعم: شارع كولان، مبنى نرجس بلازا، الطابق 4، مكتب 409، أربيل.

1.2 تُعدّ هذه الاتفاقية جزءًا من شروط خدمة ناشر («العقد»)، وتسري كلما عالج ناشر بيانات شخصية لحساب العميل وكانت تلك المعالجة خاضعة للائحة العامة لحماية البيانات في الاتحاد الأوروبي (اللائحة GDPR (EU) 2016/679، «GDPR») أو للائحة البريطانية المقابلة أو لقانون يفرض على المعالج التزامات مماثلة.

1.3 الملاحق 1 و2 و3 جزء من هذه الاتفاقية.

2. التعريفات

2.1 يكون للمصطلحات «البيانات الشخصية» و«المعالجة» و«المتحكم» و«المعالج» و«صاحب البيانات» و«خرق البيانات الشخصية» و«السلطة الإشرافية» المعاني الواردة في المادة 4 من GDPR.

2.2 «بيانات العميل الشخصية» هي البيانات الشخصية التي يعالجها ناشر لحساب العميل لتقديم الخدمة، كما هي موصوفة في الملحق 1.

2.3 «المعالج الفرعي» هو طرف ثالث يستعين به ناشر ويعالج بيانات العميل الشخصية.

2.4 «البنود التعاقدية النموذجية» (SCCs) هي البنود الملحقة بقرار المفوضية الأوروبية التنفيذي (EU) 2021/914.

3. الأدوار والتعليمات

3.1 العميل هو المتحكم في بيانات العميل الشخصية (أو معالج يعمل لحساب متحكم آخر). وناشر هو المعالج (أو المعالج الفرعي).

3.2 لا يعالج ناشر بيانات العميل الشخصية إلا وفق تعليمات العميل الموثقة. والتعليمات هي: العقد، وهذه الاتفاقية، وإعدادات العميل واستخدامه للخدمة (ومنها القنوات التي يربطها والميزات التي يفعّلها والطلبات التي يرسلها عبر الواجهة البرمجية API)، والتعليمات الخطية التي يرسلها العميل إلى support@nashir.ai.

3.3 يُبلغ ناشر العميل إذا رأى أن تعليمةً ما تخالف GDPR أو غيرها من قوانين حماية البيانات في الاتحاد الأوروبي أو دوله الأعضاء.

3.4 ناشر متحكم مستقل في البيانات الشخصية لمستخدمي حساب العميل التي يحتاج إليها لأغراضه هو: إدارة الحساب والفوترة والأمان والالتزام القانوني. وتوضح سياسة الخصوصية لدى ناشر تلك المعالجة، وهي خارج نطاق هذه الاتفاقية.

3.5 العميل مسؤول عن مشروعية البيانات التي يرسلها إلى ناشر، وعن توافر الأساس القانوني وأي موافقة لازمة لمراسلة عملائه النهائيين، وعن إعلامهم.

4. التزامات ناشر

4.1 السرية. في تاريخ هذه الاتفاقية لا يملك صلاحية الوصول إلى بيانات العميل الشخصية سوى المدير المفوَّض لناشر، عدا المعالجين الفرعيين المدرجين في الملحق 3. ويُلزم ناشر كتابيًا أي موظف أو متعاقد بالسرية قبل منحه صلاحية الوصول.

4.2 الأمان. يطبّق ناشر التدابير التقنية والتنظيمية الواردة في الملحق 2. ولا يذكر الملحق 2 إلا التدابير القائمة فعلًا في تاريخ السريان. ويجوز لناشر تغيير التدابير ما دام مستوى الحماية العام لا ينخفض.

4.3 المساعدة. مع مراعاة طبيعة المعالجة والمعلومات المتاحة له، يساعد ناشر العميل في: الرد على طلبات أصحاب البيانات (البند 7)، وأمان المعالجة، والإخطار بالخروقات (البند 8)، وتقييمات أثر حماية البيانات والتشاور المسبق (المواد 32 إلى 36 من GDPR).

4.4 السجلات. يحتفظ ناشر بسجل لفئات المعالجة التي يجريها لحساب العميل. والملحق 1 هو ذلك السجل على مستوى هذه الاتفاقية.

5. استخدام مزوّدي الذكاء الاصطناعي

5.1 عندما يفعّل العميل المساعد الذكي لدى ناشر على قناة ما، يُرسَل محتوى المحادثات على تلك القناة (نص الرسائل، والصور والرسائل الصوتية والمستندات التي يرسلها العميل النهائي) إلى مزوّدي الذكاء الاصطناعي المذكورين في الملحق 3 لتوليد الردود وتحويل الصوت إلى نص ووصف الصور والبحث في قاعدة معرفة العميل.

5.2 عندما يكون المساعد الذكي متوقفًا، تُخزَّن الرسائل الواردة وتُحوَّل إلى رابط الاستقبال (webhook) الخاص بالعميل دون إرسالها إلى أي مزوّد ذكاء اصطناعي. ويوجد استثناء واحد يستطيع العميل إيقافه: عندما يرسل العميل رسالة نصية عبر واجهة ناشر البرمجية، يشغّل ناشر افتراضيًا خطوة بحث عن المنتجات تُرسل آخر رسالة واردة من العميل النهائي إلى مزوّد تضمين نصي (OpenAI)، وإلى نموذج لغوي (Google Gemini عبر OpenRouter) إذا كان توسيع الاستعلام مفعّلًا. ويحدث هذا عندما تتضمن تلك الرسالة الواردة عبارات عن السعر أو الطلب أو التوافر أو الصور، أو تذكر منتجًا في كتالوج العميل. ويوقف العميل هذه الخطوة لأي إرسال بجعل قيمة `skip_presentation` هي `true` في الطلب، في مسار إرسال الرسالة وفي مسار الرد على رسالة. وعندها يرسل ناشر النص كما هو تمامًا، ولا يبحث عن المنتجات ولا يستدعي أي مزوّد ذكاء اصطناعي لذلك الإرسال. راجع الملحق 1، البند 6.

5.3 لا يستخدم ناشر بيانات العميل الشخصية لتدريب نماذج الذكاء الاصطناعي. وتنص الشروط العامة لمزوّدي الذكاء الاصطناعي، كما قُرئت في 2026-11-12، على ما يلي بشأن البيانات المرسلة عبر واجهاتهم المدفوعة (المصادر في الملحق 3، القسم 3):

- Anthropic: لا يجوز لها تدريب النماذج على محتوى العملاء الوارد عبر خدمات واجهتها البرمجية.
- OpenAI: لا تستخدم بيانات الواجهة البرمجية لتدريب نماذجها أو تحسينها إلا إذا اختار العميل ذلك.
- Google: لا تستخدم مدخلات واجهة Gemini المدفوعة ولا مخرجاتها لتحسين منتجاتها؛ أما المحتوى المرسل عبر الفئة غير المدفوعة فيُستخدم.
- OpenRouter: لا تستخدم هي نفسها المدخلات أو المخرجات للتدريب. ويقيّد ناشر مزوّدي النماذج الذين يجوز لـ OpenRouter أن ترسل البيانات إليهم عبر إعدادات الخصوصية في حسابه لديها: عُطّل كل مزوّد يدرّب على المدخلات أو ينشر الطلبات، وعُطّل خصم البيانات البالغ 1%، وعُطّل تسجيل المدخلات والمخرجات (تأكّد ذلك من إعدادات الحساب في 2026-11-12). وتسري هذه الإعدادات على كل طلب يُرسَل بهذا الحساب، ومنها الطلبات التي ترسلها مسارات الأتمتة لدى ناشر. وكل نموذج يستخدمه ناشر عبر OpenRouter يقدّمه مزوّد تصنّفه OpenRouter على أنه لا يدرّب على المدخلات. وبعض هؤلاء المزوّدين يحتفظ بالطلبات مدة محدودة لأغراض تشغيله؛ انظر قائمة المعالجين الفرعيين.
- Microsoft (Azure AI Speech): لا يُخزَّن صوت الكلام ولا نصه في المعالجة الفورية. وملحق حماية البيانات لدى Microsoft، وهو يسري على Azure Speech، يقصر استخدام Microsoft لبيانات العميل على تقديم الخدمة وعلى عمليات التشغيل التي يعدّدها.

6. المعالجون الفرعيون

6.1 يمنح العميل ناشر إذنًا عامًا بالاستعانة بمعالجين فرعيين. والقائمة الحالية واردة في الملحق 3، وتُنشر على https://na shir.ai/legal/subprocessors عند إتاحة تلك الصفحة.

6.2 يُخطر ناشر العميل قبل 30 يومًا على الأقل من بدء أي معالج فرعي جديد في معالجة بيانات العميل الشخصية، وذلك بتحديث القائمة المنشورة وبرسالة بريدية إلى كل مالك حساب نشط. ويحتفظ ناشر بسجل لكل إخطار: التاريخ والتغيير والمستلمون.

6.3 يجوز للعميل الاعتراض خطيًا خلال تلك الأيام الـ30 لأسباب معقولة تتعلق بحماية البيانات. فإن تعذّر على الطرفين حل الاعتراض، جاز للعميل إنهاء الخدمة المتأثرة واسترداد الرسوم المدفوعة مقدمًا عن المدة غير المستخدمة. ويسري هذا الاسترداد في هذه الحالة وحدها، وفيها يُقدَّم على القاعدة الواردة في شروط الخدمة التي تنص على عدم استرداد رسوم المدة الجزئية.

6.4 يفرض ناشر على كل معالج فرعي التزامات حماية بيانات مماثلة في جوهرها لما ورد في هذه الاتفاقية، ويبقى مسؤولًا أمام العميل عن أداء كل معالج فرعي. واتفاقيات معالجة البيانات قائمة على النحو الآتي. شروط معالجة البيانات لدى Anthropic وOpenAI وOpenRouter وHostinger وCloudflare وResend تسري تلقائيًا ضمن شروط خدماتهم. واتفاقية معالجة البيانات مع Zoho وُقّعت في 2026-11-12. وملحق حماية البيانات لدى Microsoft مُدرَج بالإحالة في شروط منتجاتها ويسري على Azure Speech دون توقيع مستقل.

6.5 منصات المراسلة (Meta لخدمات واتساب وماسنجر وإنستغرام، وTikTok) تنقل رسائل العميل بموجب اتفاقيات العميل نفسه مع تلك المنصات. ويبيّن الملحق 3 هل تُعدّ معالجين فرعيين لناشر أم معالجين للعميل أم متحكمين مستقلين.

7. طلبات أصحاب البيانات

7.1 إذا تواصل صاحب بيانات مع ناشر بشأن بيانات العميل الشخصية، أحال ناشر الطلب إلى العميل دون تأخير غير مبرر، ولا يرد عليه بنفسه إلا إذا طلب العميل ذلك أو أوجبه القانون.

7.2 تتيح الخدمة للعميل الأدوات التالية في تاريخ السريان:

- قراءة محادثة شخص ما في صندوق الوارد؛
- تصدير قوائم جهات الاتصال بصيغة CSV (حقول جهة الاتصال فقط، دون الرسائل)؛
- حذف جهة اتصال من جمهور واتساب (يزيل سجل جهة الاتصال فقط)؛
- أرشفة جهة اتصال في إدارة العملاء (تُخفى، ويبقى السجل محفوظًا ويمكن استعادته).

7.3 لا توجد أداة ذاتية تصدّر أو تمحو جميع البيانات المحفوظة عن شخص واحد. وبناءً على طلب خطي من العميل، ينفّذ ناشر ذلك التصدير أو المحو خلال 30 يومًا، وفق إجرائه الداخلي لطلبات أصحاب البيانات، وهو إجراء يبيّن السجلات التي يشملها والتي لا يشملها. أما البيانات الموجودة في النسخ الاحتياطية فلا تُعدَّل، وتنتهي بانتهاء مدة النسخة (الملحق 2، البند 9).

7.4 يشمل محو بيانات شخص واحد، في حساب العميل: جهات الاتصال، والرسائل والمرفقات، وسجلات المساعد والبحث في قاعدة المعرفة، وسجلات إدارة العملاء، والحجوزات، وسجل الموافقات، وسجلات الإرسال والمكالمات، وسجلات تسليم روابط الاستقبال (webhook)، وسجلات webhook الخام الواردة من منصات المراسلة (حتى بعد فصل القناة)، وسجلات webhook الواردة من متجر مرتبط، وصفوف استيراد جهات الاتصال المؤقتة، وأسئلة الشخص في قوائم «الأسئلة غير المُجابة»، وعمليات التشغيل المطابقة في محرّك الأتمتة في ناشر لمسارات العمل التي يستضيفها ناشر. ويُحتفَظ بقيد «عدم المراسلة» (رقم الهاتف فقط) ما لم يطلب العميل غير ذلك.

7.5 لا يستطيع ناشر حذف: الإشعارات التي سُلِّمت إلى هواتف فريق العميل ومتصفحاته، وتنبيهات Telegram والرسائل الإلكترونية التي أُرسلت، والرسائل التي سُلِّمت إلى رابط الاستقبال الخاص بالعميل أو إلى أنظمته، والنسخ المحفوظة لدى منصات المراسلة ومزوّدي الذكاء الاصطناعي.

8. خرق البيانات الشخصية

8.1 يُخطر ناشر العميل دون تأخير غير مبرر، وخلال مدة لا تتجاوز 72 ساعة من علمه بخرق بيانات شخصية يمس بيانات العميل الشخصية. يتّبع ناشر إجراءً مكتوبًا للتعامل مع الحوادث، ويرسل الإخطار بأداة داخلية تسجّل لكل مستلم وقت إرسال الإخطار إليه. وجهة الاتصال الأمنية لديه هي security@nashir.ai، وهي منشورة على https://nashir.ai/.well-known/security.txt.

8.2 يُرسَل الإخطار بالبريد الإلكتروني إلى عنوان مالك الحساب، ويكون security@nashir.ai عنوان الرد، ويتضمن ما يعرفه ناشر حينها: ما الذي حدث، وفئات الأشخاص والسجلات المتأثرة وعددها التقريبي، والعواقب المحتملة، والتدابير المتخذة أو المخطط لها، وجهة اتصال. ويرسل ناشر معلومات إضافية كلما توافرت.

8.3 يتخذ ناشر خطوات معقولة لاحتواء الخرق، ويتعاون مع العميل في واجبات الإخطار الواقعة عليه. ولا يُعدّ الإخطار بموجب هذا البند إقرارًا بالخطأ.

9. الاحتفاظ والحذف خلال مدة العقد

9.1 يحتفظ ناشر ببيانات العميل الشخصية للمدد الواردة في الملحق 1، البند 7. وتصف تلك المدد ما يفعله النظام في تاريخ السريان، ومنها السجلات التي تُحفظ حاليًا طوال مدة الحساب.

9.2 يستطيع العميل حذف سجلات بعينها بالأدوات الواردة في البند 7.2، وأن يطلب من ناشر حذف غيرها.

10. التدقيق

10.1 بناءً على طلب خطي، وبما لا يزيد على مرة واحدة كل 12 شهرًا (وكذلك بعد خرق بيانات شخصية أو عندما تطلب سلطة إشرافية ذلك)، يزوّد ناشر العميل بالمعلومات اللازمة لإثبات التزامه بهذه الاتفاقية، ويجيب عن الأسئلة الخطية المعقولة.

10.2 لا يحمل ناشر شهادة أمنية من جهة خارجية، ولم يُجرَ له اختبار اختراق خارجي في تاريخ السريان. وإذا لم تكفِ المعلومات المقدمة بموجب البند 10.1 للوفاء بواجب العميل القانوني، اتفق الطرفان على نطاق تدقيق وموعده وتكلفته، يُجريه عن بُعد العميل أو مدقق مستقل ملتزم بالسرية.

11. النقل الدولي للبيانات

11.1 تُخزَّن بيانات العميل الشخصية على خادم في ألمانيا (الملحق 2، البند 1). وناشر مؤسَّس في العراق، ويصل موظفوه إلى البيانات من العراق لتشغيل الخدمة ودعمها. ولم تصدر المفوضية الأوروبية قرار كفاية بشأن العراق. ولذلك يُعامَل الوصول من العراق على أنه نقل إلى بلد ثالث.

11.2 لأجل ذلك النقل يُبرم الطرفان البنود التعاقدية النموذجية، وتُعدّ مدرجة هنا بالإحالة:

- **الوحدة 2** (من متحكم إلى معالج) عندما يكون العميل متحكمًا؛
- **الوحدة 3** (من معالج إلى معالج) عندما يكون العميل نفسه معالجًا.

11.3 تُستكمل البنود التعاقدية النموذجية على النحو التالي.

- البند 7 (بند الانضمام): يسري.
- البند 9(a): الخيار 2، إذن خطي عام؛ ومدة الإخطار 30 يومًا (البند 6.2).
- البند 11(a): لا تُستخدم جهة تسوية النزاعات المستقلة الاختيارية.
- البند 17: الخيار 1؛ قانون الدولة العضو في الاتحاد الأوروبي التي يقع فيها مقر العميل. وإذا لم يكن للعميل مقر في دولة عضو، فقانون أيرلندا.
- البند 18(b): محاكم الدولة العضو نفسها.

- الملحقات I.A وI.B وI.C من البنود النموذجية: الملحق 1 من هذه الاتفاقية. والسلطة الإشرافية المختصة هي سلطة الدولة العضو التي يقع فيها مقر العميل.
- الملحق II من البنود النموذجية: الملحق 2 من هذه الاتفاقية.
- الملحق III من البنود النموذجية: الملحق 3 من هذه الاتفاقية.

11.4 في عمليات النقل الخاضعة للائحة البريطانية، يسري الملحق البريطاني لنقل البيانات الدولي المكمّل للبنود النموذجية. وفي عمليات النقل الخاضعة للقانون الفيدرالي السويسري لحماية البيانات، تسري البنود النموذجية مع التعديلات التي تشترطها السلطة السويسرية.

11.5 يجري النقل اللاحق من ناشر إلى المعالجين الفرعيين خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية بموجب البند 8.8 من البنود النموذجية. والآلية الخاصة بكل معالج فرعي مذكورة في الملحق 3: قرار كفاية (ومنه إطار خصوصية البيانات بين الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة إذا كان المزوّد معتمدًا فيه)، أو بنود تعاقدية نموذجية ضمن شروط معالجة البيانات الخاصة بالمزوّد.

11.6 وثّق ناشر تقييمًا لأثر النقل يخص الوصول من العراق: البيانات، ومن يصل إليها ولماذا، والقوانين المتعلقة بوصول الجهات الحكومية إلى البيانات، والمخاطر، والضمانات القائمة. ويقدّمه ناشر إلى العميل عند الطلب، ويراجعه عند تغيّر القانون أو المعالجة.

11.7 لم يعيّن ناشر ممثلًا في الاتحاد الأوروبي بموجب المادة 27 من GDPR. ولم يعيّن ناشر مسؤول حماية بيانات.

12. انتهاء العقد

12.1 عند انتهاء العقد، يختار العميل أن يحذف ناشر بيانات العميل الشخصية أو أن يعيدها. والإعادة تعني تصدير جهات اتصال العميل ورسائله بصيغة شائعة قابلة للقراءة الآلية، يُعدّه ناشر يدويًا خلال 30 يومًا من الطلب. وإذا لم يختر العميل خلال 30 يومًا، جاز لناشر الحذف.

12.2 يُنفَّذ الحذف بإجراء حذف الحساب الموصوف في الملحق 1، البند 8. وفي تاريخ السريان يزيل ذلك الإجراء المحتوى الرئيسي فورًا، لكنه يُبقي السجلات المذكورة هناك. ويحذف ناشر تلك السجلات المتبقية بناءً على طلب خطي من العميل، وفق إجرائه الداخلي لاستكمال الحذف. وتُحفظ سجلات الفوترة كما ورد في البند 12.4.

12.3 الحساب الذي انتهى اشتراكه فحسب لا يُحذف تلقائيًا. وتبقى بياناته محفوظة إلى أن يحذف العميل الحساب أو يطلب من ناشر حذفه.

12.4 يجوز لناشر الاحتفاظ بالبيانات التي يوجب القانون حفظها (مثل سجلات الفوترة)، للمدة التي يوجبها القانون فقط، مع الحفاظ على سريتها. وتنتهي النسخ الاحتياطية كما ورد في الملحق 2، البند 9.

12.5 يؤكد ناشر الحذف خطيًا عند الطلب.

13. المسؤولية

تخضع مسؤولية كل طرف بموجب هذه الاتفاقية للحدود والاستثناءات الواردة في العقد، ومنها الحد الأقصى الوارد في شروط الخدمة: لا تتجاوز المسؤولية الإجمالية لأي طرف الرسوم التي دفعها العميل خلال الـ12 شهرًا السابقة للمطالبة. ولا يحدّ أي حكم في هذه الاتفاقية من حقوق صاحب البيانات بموجب البنود النموذجية أو GDPR.

14. أحكام عامة

14.1 عند التعارض بين هذه الاتفاقية والعقد بشأن معالجة بيانات العميل الشخصية، تُقدَّم هذه الاتفاقية. وعند التعارض بين هذه الاتفاقية والبنود النموذجية، تُقدَّم البنود النموذجية.

14.2 تسري هذه الاتفاقية ما دام ناشر يعالج بيانات العميل الشخصية لحساب العميل.

14.3 تخضع هذه الاتفاقية لقوانين العراق، وتختص محاكم أربيل، العراق، بالنزاعات الناشئة عنها. وتُستثنى من ذلك البنود النموذجية: فهي تُبقي على قانون دولة عضو في الاتحاد الأوروبي ومحاكمها (البندان 17 و18، كما استُكملا في البند 11.3)، لأن البنود النموذجية تشترط ذلك.

14.4 يجوز لناشر تحديث الملحقين 2 و3 كما ورد في هذه الاتفاقية. وأي تغيير آخر يتطلب موافقة خطية من الطرفين.

14.5 حُرِّرت هذه الاتفاقية باللغتين الإنجليزية والعربية. وعند أي اختلاف بين النسختين تُعتمد النسخة الإنجليزية.

الملحق 1 — وصف المعالجة

1. الأطراف

مصدِّر البيانات: العميل (الاسم والعنوان وجهة الاتصال وصفتها كما في خانة التوقيع). الدور: متحكم، أو معالج لحساب متحكم آخر.

مستورد البيانات: شركة The Next Gen (جيل الغد)، وهي شركة محدودة خاصة (تجارة عامة) مسجَّلة في أربيل، إقليم كردستان العراق، بموجب قانون الشركات رقم 21 لسنة 1997، برقم تجاري 20250104343449، وتاريخ تسجيلها 1 أكتوبر 2025، مشغّل nashir.ai. العنوان المسجَّل: أربيل، مركز أربيل، بختياري، كولان 48، 427. عنوان المراسلات: شارع كولان، مبنى نرجس بلازا، الطابق 4، مكتب 409، أربيل. للتواصل: support@nashir.ai، هاتف 930 930 7706 964+؛ وجهة الاتصال الأمنية: security@nashir.ai. الدور: معالج.

2. أصحاب البيانات

- عملاء العميل النهائيون والمحتملون: من يراسلون العميل أو يعلّقون على منشوراته أو يتصلون به أو يَرِدون في قوائم جهات اتصاله وحملاته.
- أعضاء فريق العميل الذين يستخدمون الخدمة، حيثما يظهرون في سجلات المحادثات (مثل الموظف الذي أرسل الرد).

3. فئات البيانات الشخصية

- المعرّفات: رقم الهاتف، معرّف واتساب، معرّف المستخدم في فيسبوك أو إنستغرام أو TikTok، الاسم الظاهر، اسم المستخدم، الصورة الشخصية.
- محتوى الرسائل: نص الرسائل المباشرة والتعليقات في الاتجاهين؛ والصور والفيديو والرسائل الصوتية والمستندات المتبادلة؛ وأوقات الرسائل وحالة التسليم.
- سجلات جهات الاتصال وإدارة العملاء: الوسوم، الحقول المخصصة، مرحلة العميل، الملاحظات، حالة الموافقة وإلغاء الاشتراك، الصفقات، المهام، والإعلان الذي بدأت منه المحادثة.
- الحجوزات: الاسم، الهاتف، موعد الحجز، الملاحظات.
- سجلات الحملات: رقم هاتف المستلم، القالب المستخدم، حالة التسليم والقراءة.
- سجلات مكالمات واتساب: رقم الهاتف، الوقت، المدة. ويُعالَج صوت المكالمة مباشرة عند استخدام إضافة الصوت ولا يُسجَّل.
- سجلات الذكاء الاصطناعي عند تفعيل المساعد: الأسئلة المطروحة، والمعرفة المستخدمة، والردود المولَّدة.
- السجلات التقنية: البيانات الخام الواردة من منصات المراسلة عبر webhook، وسجلات الرسائل المحوَّلة إلى رابط الاستقبال الخاص بالعميل.

الفئات الخاصة من البيانات: الخدمة غير مصممة لها، ولا يطلبها ناشر. وقد يذكرها العملاء النهائيون في رسائلهم النصية الحرة. ولا يجوز للعميل استخدام الخدمة لمعالجة الفئات الخاصة عمدًا.

4. طبيعة المعالجة وغرضها

استقبال الرسائل والتعليقات وتخزينها وعرضها وتحويلها وإرسالها على القنوات التي يربطها العميل؛ إرسال الحملات؛ حفظ سجلات جهات الاتصال وإدارة العملاء؛ إدارة الحجوزات؛ توليد ردود آلية عبر مزوّدي الذكاء الاصطناعي عند التفعيل؛ إرسال التنبيهات إلى فريق العميل؛ الدعم التقني والأمان.

5. التكرار والمدة

معالجة مستمرة طوال مدة العقد وحتى الحذف وفق البند 12.

6. المعالجة لدى مزوّدي الذكاء الاصطناعي

الحالة	هل يُرسَل محتوى الرسائل إلى مزوّد ذكاء اصطناعي؟
المساعد الذكي مفعّل على القناة	نعم. يُرسَل النص الوارد والصور والرسائل الصوتية والمستندات والمحادثة الأخيرة ومقتطفات قاعدة المعرفة إلى مزوّدي الرد والتفريغ الصوتي وقراءة الصور والتضمين المذكورين في الملحق 3.
المساعد الذكي متوقف؛ الرسائل الواردة	لا. تُخزَّن وتُحوَّل إلى رابط الاستقبال الخاص بالعميل فقط.
المساعد الذكي متوقف؛ العميل يرسل رسالة نصية عبر الواجهة البرمجية دون `skip_presentation`	أحيانًا. تُرسَل آخر رسالة واردة من العميل النهائي إلى OpenAI (تضمين نصي)، وتُرسَل إلى Google Gemini عبر OpenRouter إذا كان توسيع الاستعلام مفعّلًا، وذلك عندما تتضمن عبارات عن السعر أو الطلب أو التوافر أو الصور أو تذكر منتجًا في الكتالوج.
المساعد الذكي متوقف؛ العميل يرسل رسالة نصية عبر الواجهة البرمجية وقيمة `skip_presentation` هي `true` (مسار إرسال الرسالة أو مسار الرد على رسالة)	لا. يُرسَل النص كما هو تمامًا، ولا يُجرى بحث عن المنتجات ولا استدعاء لأي مزوّد ذكاء اصطناعي لذلك الإرسال.
العميل يسجّل نظام الأتمتة الخاص به في ناشر بصفة «روبوت محادثة مخصص»	يُعامَل كالمساعد: قد تعمل خطوة البحث عن المنتجات على الرسائل الواردة أيضًا إذا كان لدى العميل كتالوج يحتوي صورًا.
عضو في الفريق يبدأ إجراءً يستخدم الذكاء الاصطناعي (مثل استيراد سجل المحادثات لبناء قاعدة معرفة)	نعم، لذلك الإجراء فقط.

7. مدد الاحتفاظ ما دام الحساب نشطًا

البيانات	مدة الحفظ	وسيلة التطبيق
الرسائل والتعليقات في صندوق الوارد	90 يومًا من تاريخ الرسالة ثم تُحذف	حذف تلقائي يومي. فُحص النظام الفعلي في `2026-11-11`: لا توجد رسالة واتساب أقدم من المدة.
التعليقات على المنشورات القديمة	قد تعود بعد الحذف عندما ترسلها المنصة مجددًا؛ ووُجد نحو 3,000 سجل تعليق أقدم من 90 يومًا في `2026-11-11`	لا توجد قاعدة
البيانات الخام الواردة من Meta (تحتوي نص الرسائل وأرقام الهواتف)	90 يومًا	حذف تلقائي يومي
أرشيفان لبيانات خام مختارة	بلا حد	لا توجد قاعدة
معاينة الرسالة (حتى 280 حرفًا) في السجل الزمني لكل جهة اتصال	بلا حد؛ تُحفظ طوال مدة الحساب	لا توجد قاعدة

البيانات	مدة الحفظ	وسيلة التطبيق
أسئلة العملاء النهائيين في سجلات البحث في المعرفة وقوائم «الأسئلة غير المجابة» (فقط عند استخدام المساعد أو البحث في المعرفة)	بلا حد	لا توجد قاعدة
سجل الرسائل المحوَّلة إلى رابط الاستقبال الخاص بالعميل (المحتوى كاملًا)	7 أيام بعد التسليم؛ 30 يومًا عند الفشل	حذف تلقائي يومي
وسائط صندوق الوارد المخزَّنة	تُحذف بعد حذف الرسالة التابعة لها؛ والمستندات بعد 30 يومًا. يسري ذلك على الحسابات التي تستخدم مخزن الوسائط الأحدث فقط. أما الوسائط المعاد استضافتها من فيسبوك وإنستغرام للحسابات الأخرى فبلا حد.	حذف تلقائي يومي
الصور الشخصية لمن يراسلون عبر فيسبوك أو إنستغرام	بلا حد؛ محفوظة في تخزين قابل للقراءة العامة على عنوان يمكن توقّعه	لا توجد قاعدة
جهات الاتصال، سجلات إدارة العملاء، الصفقات، الحجوزات، سجلات الموافقة، حالة المحادثة	طوال مدة الحساب أو إلى أن يحذفها العميل. جهات الاتصال المؤرشفة لا تُمحى.	لا توجد قاعدة
سجلات مستلمي الحملات	365 يومًا	حذف تلقائي يومي
سجل إرسال الحملات (هاتف المستلم)	بلا حد	لا توجد قاعدة
سجلات تتبّع معالجة الذكاء الاصطناعي	90 يومًا	حذف تلقائي يومي
سجلات النشاط (تسجيل الدخول، إجراءات الفوترة، عنوان IP)	90 يومًا	حذف تلقائي يومي
سجل تدقيق التغييرات (عنوان IP، المتصفح)	بلا حد	لا توجد قاعدة
سجل التشغيل في محرّك الأتمتة في ناشر، ويحتوي محتوى الرسائل عند تفعيل المساعد	عمليات التشغيل المكتملة: 14 يومًا على الأكثر. وعمليات التشغيل التي لم تكتمل لا تُزال تلقائيًا؛ وكان المخزَّن منها 48 عملية في 2026-11-16، أقدمها من يناير 2026. ويُزال الجميع عند حذف مسار العمل التابع له.	الحذف التلقائي في المحرّك
النسخ الاحتياطية	بحسب نظام التدوير لدى مزوّد الاستضافة (الملحق 2، البند 9)	مزوّد الاستضافة

8. حذف الحساب

عندما يحذف مالك الحساب حسابه، يحذف ناشر فورًا وبصورة نهائية: القنوات المربوطة ورموز الوصول إليها، والرسائل، وجهات اتصال واتساب، وجهات الاتصال والصفقات في إدارة العملاء، والحجوزات، والحملات، والقوالب، وقاعدة المعرفة، والمنشورات، ومسارات العمل، ومفاتيح API. وتُلغى رموز الوصول لدى المزوّدين قدر الإمكان.

وما لا يحذفه ذلك الإجراء في تاريخ السريان: سجل الفريق وسجل المستخدم (يُحفظان في حالة معطّلة، ويبقى بريد المستخدم قابلًا للتعرّف عليه)، وسجلات النشاط (تُحذف بعد 30 يومًا)، وسجل التدقيق، وسجلات الفوترة، ومجموعة من السجلات الثانوية منها ملفات جهات اتصال فيسبوك وإنستغرام، وسجلات الموافقة والحظر، وسجل إرسال الحملات، وسجلات المكالمات، ومحادثات الدعم مع ناشر، وبعض الوسائط المخزَّنة. أما سجل التشغيل في محرّك الأتمتة في ناشر فيُزال مع مسارات العمل الخاصة بالحساب.

ثم يُكمل ناشر الحذف بإجرائه الداخلي، الذي يزيل أيضًا سجلات webhook الخام الخاصة بالحساب الواردة من منصات المراسلة ومن متجر مرتبط، وسجل تشغيل مسارات العمل التي استضافها ناشر له. أما السجلات المتعلقة بحساب قناة يستخدمه أيضًا عميل نشط آخر فيُحتفَظ بها.

وحذف نشاط تجاري واحد داخل الحساب لا يحذف رسائله ولا جهات اتصال واتساب التابعة له، بل تُنقل إلى النشاط «غير المخصص» في الحساب.

9. المعالجون الفرعيون

راجع الملحق 3.

الملحق 2 — التدابير التقنية والتنظيمية

لا يُذكر هنا إلا ما تأكد وجوده في الشيفرة أو في النظام الفعلي في تاريخ السريان.

1. الاستضافة والموقع

- يعمل التطبيق وقاعدة بيانات ناشر وتخزين الملفات ومحرّك الأتمتة في ناشر على خوادم ناشر في ألمانيا، المستأجرة من Hostinger.
- تصل الحركة العامة إلى الخادم عبر Cloudflare.

2. التشفير

- أثناء النقل: HTTPS لكل الحركة العامة، مع فرض HSTS على حافة Cloudflare.
- رموز الوصول إلى القنوات (Meta وTikTok وGoogle وLinkedIn ورموز بوتات تيليغرام) مشفّرة في قاعدة البيانات بخوارزمية AES-256-GCM. فُحص النظام الفعلي في 2026-11-11: جميع الرموز المخزَّنة مشفّرة.
- كلمات المرور محفوظة على هيئة تجزئة bcrypt. ومفاتيح API محفوظة على هيئة تجزئة SHA-256 وتُعرض مرة واحدة.
- قاعدة البيانات وقرص الخادم ككل غير مشفّرين أثناء التخزين.

3. التحكم في الوصول داخل التطبيق

- بيانات كل عميل معزولة بحسب الفريق في كل استعلام.
- أدوار لأعضاء الفريق (مالك، مدير، موظف، مشاهد) مع صلاحيات لكل عضو.
- محاولات تسجيل الدخول محدودة لكل عنوان IP ولكل بريد إلكتروني. وإعادة تعيين كلمة المرور تنهي جميع الجلسات القائمة.
- يُشترط بريد إلكتروني موثَّق قبل إنشاء مفاتيح API أو روابط webhook.
- يتوفر التحقق بخطوتين عبر تطبيق مصادقة (رموز مؤقتة تُستخدم مرة واحدة). ولا تُرسَل أي رموز عبر الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني. وهو إلزامي لحسابات مسؤولي ناشر: لا يملك حساب المسؤول أي صلاحية إدارية، في لوحة الإدارة وفي واجهات الإدارة وفي «الدخول بصفة العميل»، إلى أن يُعِدّ المسؤول التحقق بخطوتين ويجتازه. وهو اختياري لمستخدمي العملاء ومتوقف افتراضيًا: يستطيع كل مستخدم تفعيله من إعدادات حسابه، وعندئذٍ يطلب تطبيق الهاتف الرمز نفسه عند تسجيل الدخول. وإذا كان على أحد هواتف المستخدم إصدار من التطبيق لا يطلب الرمز، فلا يكتمل الإعداد إلا بعد تحديث هذا التطبيق. وهو إلزامي أيضًا لحسابات الشركاء الإقليميين: لا يستطيع حساب الشريك الذي لم يُعِدّه فتح أي صفحة للشركاء ولا استخدام «الدخول بصفة العميل».
- يُعِدّه المستخدم بمسح رمز QR، ويحصل على 10 رموز استرداد يُستخدم كل منها مرة واحدة وتُخزَّن بصيغة مجزَّأة (hash)؛ ويُخزَّن مفتاح تطبيق المصادقة مشفَّرًا. ويستطيع المستخدم جعل المتصفح متذكِّرًا لمدة 30 يومًا؛ وتُعرَض المتصفحات المتذكَّرة في إعدادات الحساب ويمكن إزالتها، وتُزال كلها عند تغيير كلمة المرور أو إعادة تعيينها أو عند إيقاف التحقق بخطوتين أو إعادة ضبطه. ومحاولات إدخال الرموز الخاطئة محدودة.

4. وصول موظفي ناشر وشركائه

- لا يفتح لوحة الإدارة إلا الحسابات المعلَّمة بصفة مسؤول. وجلسات «الدخول بصفة العميل» مدتها ساعة واحدة، ويُسجَّل بدؤها وانتهاؤها.
- في كل مرة يطّلع فيها مسؤول أو شريك على محادثات عميل أو جهات اتصاله أو حسابه، يُكتب قيد في سجل وصول داخلي. ويشمل ذلك لوحة الإدارة وبوابة الشركاء وكل جلسة «الدخول بصفة العميل»؛ وفي هذه الجلسات يُسجَّل البدء والانتهاء وكل صفحة تُفتح وكل قراءة لمحادثة أو جهة اتصال أو تصدير أو استيراد. ويتضمن كل قيد: مَن اطّلع، وحساب العميل المعني، وما فُتح (مرجع للعنصر، دون محتوى الرسائل)، والوقت، وعنوان IP، والمتصفح. والقراءات المتكررة للعنصر نفسه من الشخص نفسه خلال 60 ثانية تُسجَّل مرة واحدة.
- قيود سجل الوصول لا يمكن تعديلها، ولا يمكن حذفها قبل مرور 12 شهرًا؛ وتفرض قاعدة البيانات ذلك. ولا يقرأ السجل إلا مسؤول ناشر، في لوحة الإدارة الداخلية؛ ولا يطّلع عليه العملاء ولا الشركاء.
- لا يشمل سجل الوصول الدخول المباشر إلى قاعدة بيانات ناشر، ولا محرّر محرّك الأتمتة وسجل تشغيله، ولا لوحات إدارة الخوادم وتخزين الملفات.
- الوصول المباشر إلى قاعدة بيانات ناشر لا يتم إلا عبر قناة مقيَّدة وموثَّقة، وبحساب لا يملك صلاحيات دائمة؛ وتُسجَّل العبارات التي تغيّر البيانات.
- في بعض الأسواق يؤكّد شريك إقليمي مدفوعات اشتراك العملاء ويقدّم الدعم لعملاء تلك السوق، ومن ذلك طلبات استرداد المبالغ. ولا يصل إلا إلى بيانات عملاء سوقه، ولا يصل إلى بيانات عملاء الأسواق الأخرى.
- تنبيهات التشغيل الداخلية لا تذكر رقم هاتف العميل النهائي إلا مخفيًّا جزئيًا (رمز الدولة وآخر رقمين).

5. انكشاف قاعدة البيانات

- الوصول المجهول إلى قاعدة بيانات ناشر محظور على كل الجداول، وقواعد الوصول على مستوى قاعدة البيانات مفعّلة على معظم الجداول (فُحص في 2026-11-11). ويفرض التطبيق العزل بين العملاء في شيفرته.

6. حماية الواجهات

- يُتحقق من توقيع طلبات webhook الواردة من Meta وTikTok وبوابات الدفع وResend وSalla قبل معالجتها.
- الطلبات الموجَّهة إلى عناوين يدخلها العملاء مقصورة على العناوين العامة.
- تُطبَّق سياسة أمان المحتوى (CSP) على جميع الصفحات.

7. الملفات

- مرفقات صندوق الوارد وملفات قاعدة المعرفة وصور الكتالوج محفوظة في تخزين خاص، وتُقدَّم عبر روابط موقَّعة محدودة المدة.
- صور المنشورات ووسائط قوالب واتساب والصور الشخصية محفوظة في تخزين قابل للقراءة العامة؛ وسرد محتوياته محظور.

8. التسجيل

- التغييرات التي تُجرى عبر التطبيق تُكتب في سجل تدقيق مع المستخدم وعنوان IP والمتصفح.
- عمليات تسجيل الدخول وتغيير كلمة المرور وإجراءات الفوترة تُكتب في سجل النشاط.
- اطّلاع مسؤولي ناشر وشركائه على بيانات العملاء يُكتب في سجل الوصول الداخلي الموصوف في البند 4.
- أحداث التحقق بخطوتين للمستخدمين والمسؤولين وحسابات الشركاء تُكتب في السجل الداخلي نفسه: التفعيل، والإيقاف، وإعادة الضبط، واستخدام رمز استرداد، وإعادة إنشاء رموز الاسترداد، وإضافة متصفح متذكَّر أو إزالته.

9. النسخ الاحتياطية

- يُجري مزوّد الاستضافة (Hostinger) نسخًا احتياطية آلية يومية وأسبوعية للخادم كاملًا، وتشمل قاعدة البيانات والملفات المخزَّنة.
- تُحفظ النسخ الاحتياطية بمعزل عن الخادم، داخل الاتحاد الأوروبي (ليتوانيا)، وتبقى بحسب نظام التدوير لدى المزوّد.
- لم تُختبر بعدُ استعادة البيانات من هذه النسخ.

10. التنظيم

- الأسرار محفوظة في إعدادات محمية ومنفصلة عن الشيفرة، وتُفحص تغييرات الشيفرة بحثًا عن الأسرار قبل حفظها.
- لدى ناشر إجراء مكتوب للاستجابة للحوادث (الاكتشاف، مستويات الخطورة، الاحتواء، إخطار العملاء خلال 72 ساعة، سجل الحوادث)، وجهة اتصال أمنية منشورة هي security@nashir.ai، وأداة داخلية ترسل إخطار الخرق وتسجّل كل مستلم.
- لدى ناشر إجراءان داخليان مكتوبان: أحدهما لطلبات أصحاب البيانات (تصدير سجلات شخص واحد أو محوها)، والآخر لاستكمال حذف الحساب.
- لا يوجد لدى ناشر في تاريخ السريان سياسة مكتوبة لأمن المعلومات، ولا تعهدات سرية للموظفين، ولا شهادة أمنية، ولا اختبار اختراق.

الملحق 3 — المعالجون الفرعيون

القائمة الحالية، مع غرض كل مزوّد وبياناته وموقعه وآلية النقل، واردة في قائمة المعالجين الفرعيين (https://nashir.ai/legal/subprocessors). وإجراء الإخطار والاعتراض وارد في البند 6 من هذه الاتفاقية.

التوقيعات

	العميل	ناشر
الاسم القانوني		شركة The Next Gen (جيل الغد) — شركة محدودة خاصة (تجارة عامة)؛ الرقم التجاري 20250104343449
العنوان المسجَّل		أربيل، مركز أربيل، بختياري، كولان 48، 427
عنوان المراسلات		شارع كولان، مبنى نرجس بلازا، الطابق 4، مكتب 409، أربيل
اسم الموقِّع		أُبي مجيد صالح / Ubai Majeed Salih
الصفة		المدير المفوَّض
بريد الإخطارات		support@nashir.ai
التاريخ		
التوقيع		

اتفاقية معالجة البيانات، الإصدار 1.1.

الملحق 3 — قائمة المعالجين الفرعيين

المعالجون الفرعيون

الإصدار: 1.1 · **تاريخ السريان:** 2026-11-18

تسرد هذه الصفحة الأطراف الثالثة التي تعالج بيانات شخصية عندما تقدّم The Next Gen (جيل الغد)، ومقرها أربيل، العراق، خدمة nashir.ai التي تشغّلها للعملاء. وهي الملحق 3 من اتفاقية معالجة البيانات لدى ناشر.

كيف تُقرأ هذه القائمة

- «بيانات العملاء» تعني بيانات العملاء النهائيين للعميل: أرقام الهواتف والأسماء والرسائل والوسائط.
- لا يتلقى المزوّد البيانات إلا عند استخدام الميزة المذكورة معه.
- مواقع المعالجة وآليات النقل الواردة أدناه مأخوذة من الشروط العامة لكل مزوّد كما قُرئت في 2026-11-12. شروط معالجة البيانات لدى Anthropic وOpenAI وOpenRouter وHostinger وCloudflare وResend تسري تلقائيًا ضمن شروط خدماتهم؛ والاتفاقية مع Zoho وُقّعت في 2026-11-12؛ وملحق Microsoft يسري على Azure Speech دون توقيع مستقل.

1. البنية التحتية (تُستخدم دائمًا)

المزوّد	الغرض	البيانات	الموقع	آلية النقل
Hostinger	الخوادم التي تشغّل التطبيق وقاعدة بيانات ناشر وتخزين الملفات ومحرّك الأتمتة في ناشر؛ ونسخ احتياطية آلية يومية وأسبوعية تُحفظ بمعزل عن الخوادم	جميع بيانات العملاء	الخادم: ألمانيا. النسخ الاحتياطية: ليتوانيا.	لا حاجة إليها؛ البيانات تبقى داخل الاتحاد الأوروبي. ومقر مجموعة Hostinger في الاتحاد الأوروبي.
Cloudflare	وسيط شبكي أمام الموقع والواجهة البرمجية وتخزين الملفات؛ الحماية من الهجمات؛ قناة آمنة لإدارة قاعدة البيانات	تمر عبره كل الحركة، ومنها محتوى الرسائل في طلبات API والوسائط المخزَّنة التي يحتفظ بنسخة مؤقتة منها	شبكة عالمية؛ تُعالَج الطلبات في أقرب موقع	شروط معالجة البيانات لدى Cloudflare مع البنود النموذجية؛ وCloudflare معتمدة في إطار خصوصية البيانات بين الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة

2. منصات المراسلة (عندما يربط العميل القناة)

المزوّد	الغرض	البيانات	الموقع	آلية النقل
Meta (منصة واتساب للأعمال، ماسنجر، إنستغرام، Threads)	تسليم واستقبال رسائل العميل وتعليقاته وحملاته ومكالماته	أرقام هواتف المستلمين ومعرّفات المستخدمين، محتوى الرسائل، الوسائط، القوالب	بنية Meta العالمية	بموجب شروط العميل نفسه مع Meta. ودور Meta (معالج لحساب العميل أو متحكم مستقل) تحدده شروطها.

المزوّد	الغرض	البيانات	الموقع	آلية النقل
TikTok	استقبال الرسائل المباشرة والتعليقات على TikTok والرد عليها؛ النشر	معرّفات مستخدمي TikTok، محتوى الرسائل والتعليقات	خوادم TikTok؛ وتذكر سياسة خصوصيتها سنغافورة وماليزيا وأيرلندا والولايات المتحدة	بموجب شروط العميل نفسه مع TikTok
Google (يوتيوب)، LinkedIn، تيليغرام	نشر منشورات العميل على قنواته	محتوى المنشورات؛ دون بيانات عملاء نهائيين	بنية المزوّد	بموجب شروط العميل نفسه مع كل منصة

3. مزوّدو الذكاء الاصطناعي (عند تفعيل المساعد الذكي أو ميزة ذكاء اصطناعي)

المزوّد	الغرض	البيانات	الموقع	آلية النقل
Anthropic	كتابة ردود المساعد؛ قراءة الصور والمستندات التي يرسلها العملاء النهائيون	نص الرسائل، المحادثة الأخيرة، مقتطفات قاعدة المعرفة، الصور والمستندات	تُخزَّن في الولايات المتحدة؛ وقد توجّه Anthropic المعالجة عبر الولايات المتحدة وأوروبا وآسيا وأستراليا	ملحق معالجة البيانات لدى Anthropic، وهو جزء من شروطها التجارية، مع البنود النموذجية (الوحدتان 2 و3)
OpenRouter	توجيه الطلبات إلى مزوّدي النماذج أدناه؛ الردود الاحتياطية	البيانات نفسها التي يتلقاها النموذج الموجَّه إليه	الولايات المتحدة	اتفاقية معالجة البيانات لدى OpenRouter، وهي مُدرَجة في شروطها، مع البنود النموذجية (الوحدة 2). وتمرّر البيانات إلى مزوّدي النماذج وفق شروطهم، ويقيّد ناشر المزوّدين الذين يجوز لها استخدامهم (انظر جدول التدريب أدناه).
Google (نماذج Gemini عبر OpenRouter)	تفريغ الرسائل الصوتية، قراءة المستندات، توسيع استعلامات البحث، مطابقة صور المنتجات	الرسائل الصوتية، المستندات، الصور، سؤال العميل الذي يُبحث عنه	أي بلد لدى Google أو وكلائها مرافق فيه	ليس لناشر اتفاق مباشر مع Google بشأن هذه النماذج؛ وتصل البيانات إلى Google عبر OpenRouter (انظر صف OpenRouter)
OpenAI (مباشرة وعبر OpenRouter)	التضمين النصي للبحث في قاعدة المعرفة وفي أسئلة العملاء النهائيين؛ وصف الصور؛ فحص التعليقات؛ الردود الاحتياطية؛ الصوت المباشر في أداة الموقع	أسئلة العملاء، نص قاعدة المعرفة، الصور، نص التعليقات؛ والصوت المباشر عند استخدام الصوت على الموقع	بنية OpenAI؛ ولا تذكر صفحاتها العامة للواجهة البرمجية موقعًا افتراضيًا	ملحق معالجة البيانات لدى OpenAI، وهو مُدرَج في اتفاقية خدماتها

المزوّد	الغرض	البيانات	الموقع	آلية النقل
Microsoft (Azure AI Speech)	التعرّف على الكلام وتحويل النص إلى كلام في إضافة مكالمات واتساب الصوتية	صوت المكالمة المباشر ونص الرد	الإمارات العربية المتحدة (منطقة Azure المسماة UAE North)	ملحق حماية البيانات لمنتجات Microsoft وخدماتها (إصدار 2026-11-01). وهو مُدرَج بالإحالة في شروط منتجات Microsoft ويسري دون توقيع مستقل؛ وتُدرِج شروط المنتجات Azure Speech ضمن الخدمات الأساسية؛ ويخضع النقل خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية للبنود النموذجية لعام 2021.

استخدام بيانات الواجهات البرمجية في تدريب النماذج

من الشروط العامة لكل مزوّد كما قُرئت في 2026-11-12.

المزوّد والمنتج	هل تُستخدم البيانات للتدريب افتراضيًا؟	مدة الحفظ المذكورة	المصدر وتاريخ الصفحة
Anthropic — واجهة Claude (الشروط التجارية)	لا. لا يجوز لـAnthropic تدريب النماذج على محتوى العملاء الوارد عبر الخدمات. الاستثناءات: الملاحظات التي يرسلها العميل صراحةً، أو اختياره المشاركة.	تُحذف المدخلات والمخرجات خلال 30 يومًا، وتطول المدة عند الحاجة لتطبيق سياسة الاستخدام أو بحكم القانون	https://www.anthropic.com/legal/commercial-terms (سارية منذ 2025-06-17)؛ https://privacy.claude.com/en/articles/7996868
OpenAI — منصة الواجهة البرمجية، وتشمل الصوت والوقت الفعلي	لا، إلا إذا اختار العميل ذلك	سجلات مراقبة إساءة الاستخدام حتى 30 يومًا	https://developers.openai.com/api/docs/guides/your-data (بلا تاريخ)
Google — واجهة Gemini، الخدمات المدفوعة	لا. لا تُستخدم المدخلات والمخرجات لتحسين منتجات Google.	تُسجَّل لمدة محدودة لكشف إساءة الاستخدام؛ دون ذكر رقم	https://aistudio.google.com/docs/terms (سارية منذ 2026-03-23)
Google — واجهة Gemini، الخدمات غير المدفوعة	نعم، وقد يطّلع مراجعون بشريون على المحتوى	غير مذكورة	الصفحة نفسها
OpenRouter — معالجتها الخاصة	لا، إلا إذا اختار الحساب تسجيل الطلبات. والتسجيل معطَّل في حساب ناشر (تأكّد ذلك من إعدادات الحساب في 2026-11-12).	لا تُخزَّن الطلبات والردود إلا إذا اختار الحساب ذلك؛ وتُخزَّن البيانات الوصفية	https://openrouter.ai/privacy و https://openrouter.ai/terms (2026-08-31)

المزوّد والمنتج	هل تُستخدم البيانات للتدريب افتراضيًا؟	مدة الحفظ المذكورة	المصدر وتاريخ الصفحة
OpenRouter — الطلبات الموجَّهة إلى نماذج Google وOpenAI	لا. التوجيه مقصور على المزوّدين الذين تصنّفهم OpenRouter على أنهم لا يدرّبون على المدخلات. ففي حساب ناشر عُطّلت جميع نقاط التدريب ونشر الطلبات وخصم البيانات البالغ 1% وتسجيل المدخلات والمخرجات (تأكّد ذلك من إعدادات الحساب في 2026-11-12). وتسري الإعدادات على كل طلب يُرسَل بهذا الحساب، ومنها طلبات مسارات الأتمتة. والمزوّدون الذين يقدّمون النماذج المستخدمة هم Google AI Studio وGoogle Vertex وOpenAI وAzure وAmazon Bedrock، وكلٌّ منهم مصنَّف على أنه لا يدرّب (قُرئ في 2026-11-12).	يحددها المزوّد الذي تُوجَّه إليه الطلبات. وتذكر OpenRouter أن Google AI Studio يحتفظ بالطلبات 55 يومًا وأن OpenAI يحتفظ بها، وأن Google Vertex وAzure وAmazon Bedrock لا تحتفظ بها.	https://openrouter.ai/docs/features/provider-routing وقائمة المزوّدين العلنية لدى OpenRouter (قُرئت في 2026-11-12)
Microsoft — Azure AI Speech (تحويل الكلام إلى نص والنص إلى كلام)	لا تنشر Microsoft نصًّا صريحًا عن التدريب يخص الكلام القياسي. وملحق حماية البيانات لديها يقصر استخدامها لبيانات العميل على تقديم الخدمة وعلى عمليات التشغيل التي يعدّدها. ولا يُحتفَظ بالصوت ولا بالنص ولا يُخزَّنان في المعالجة الفورية.	لا حفظ في المعالجة الفورية	https://learn.microsoft.com/en-us/azure/foundry/responsible-ai/speech-service/speech-to-text/data-privacy-security (2026-03-31)؛ ملحق حماية البيانات لمنتجات Microsoft وخدماتها (2026-11-01)

في القائمة الرسمية لإطار خصوصية البيانات بين الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة، كما قُرئت في 2026-11-12، Cloudflare وGoogle وMicrosoft مشاركون فعّالون، وResend مدرجة فعّالةً وإعادة اعتمادها قيد المراجعة. أما Anthropic وOpenAI وOpenRouter وZoho فليست مشاركين فعّالين. وملحق معالجة البيانات لدى Anthropic (https://www.anthropic.com/legal/data-processing-addendum، سارٍ منذ 2025-02-24) جزء من شروطها التجارية ويتضمن البنود التعاقدية النموذجية، الوحدتين 2 و3. وملحق معالجة البيانات لدى OpenAI (سارٍ منذ 2026-01-01) مُدرَج في اتفاقية خدماتها.

وعند توقف المساعد الذكي يبقى مسار واحد يصل إلى OpenAI وربما إلى Google Gemini: الرسالة النصية المرسلة عبر واجهة ناشر البرمجية قد تشغّل بحثًا عن المنتجات في آخر رسالة واردة من العميل النهائي. ويوقف العميل ذلك لأي إرسال بجعل قيمة `skip_presentation` هي `true` في الطلب. راجع اتفاقية معالجة البيانات، الملحق 1، البند 6.

4. الإشعارات والبريد الإلكتروني

المزوّد	الغرض	البيانات	الموقع	آلية النقل
Resend	إرسال البريد إلى فريق العميل (بريد الحساب، التنبيهات)	عناوين بريد أعضاء الفريق؛ وقد تتضمن رسائل التنبيه اسم عميل نهائي ورقم هاتفه (مثل حجز جديد)	الولايات المتحدة	ملحق معالجة البيانات لدى Resend، وهو جزء من شروطها، مع البنود النموذجية
Zoho	استضافة صناديق بريد nashir.ai (@support)	الرسائل التي يرسلها العميل إلى ناشر، وقد تتضمن بيانات عملاء	الولايات المتحدة (مركز بيانات Zoho في الولايات المتحدة)	ملحق معالجة البيانات لدى Zoho، وُقّع في 2026-11-12
تيليغرام	(أ) تنبيهات إلى محادثة تيليغرام الخاصة بالعميل عندما يربطها. (ب) تنبيهات التشغيل الداخلية لدى ناشر.	(أ) الاسم الظاهر للعميل النهائي ورقم هاتفه مخفيًّا جزئيًا ومعاينة للرسالة حتى 140 حرفًا. (ب) تنبيهات الأخطاء؛ ولا يظهر فيها رقم هاتف العميل النهائي إلا مخفيًّا جزئيًا (رمز الدولة وآخر رقمين).	مراكز بيانات تيليغرام. ولا يذكر تيليغرام موقعًا (هولندا) إلا لمن يسجّلون من المملكة المتحدة أو المنطقة الاقتصادية الأوروبية	لا توجد. تيليغرام لا يتيح اتفاقية معالجة بيانات.
Google (Firebase Cloud Messaging)، وخدمات الإشعارات في متصفحات Apple وGoogle وMozilla	الإشعارات الفورية إلى هواتف الفريق ومتصفحاته	اسم المرسل ومعاينة للرسالة، ما لم تُعطَّل المعاينات	بنية المزوّد	شروط معالجة البيانات وأمنها لدى Firebase، وهي تنص على البنود النموذجية وعلى إطار خصوصية البيانات

5. الشركاء الإقليميون

في بعض الأسواق يؤكّد شريك إقليمي مدفوعات اشتراك العملاء ويقدّم الدعم لعملاء تلك السوق، ومن ذلك طلبات استرداد المبالغ. ولا يصل إلا إلى بيانات عملاء سوقه، ولا يصل إلى بيانات عملاء الأسواق الأخرى.

6. ربط المتاجر (عندما يربط العميل متجرًا)

المزوّد	الغرض	البيانات	الموقع	آلية النقل
Salla	استقبال إشعارات الطلبات من متجر العميل لإرسالها عبر واتساب؛ استيراد المنتجات	رقم هاتف المتسوّق ونص الرسالة، واردَين من Salla	Salla شركة مؤسَّسة في السعودية	بموجب شروط العميل نفسه مع Salla

7. مزوّدو الدفع (ليسوا معالجين فرعيين)

تتولى Wayl (العراق) وPaymob (السعودية) وEasyKash (مصر) وSwitch (قديمة) وBinance Pay مدفوعات اشتراك العميل نفسه. وتتلقى بيانات الفوترة لصاحب الحساب (المبلغ والبريد الإلكتروني؛ وتتلقى EasyKash الاسم ورقم الجوال أيضًا). ولا تتلقى بيانات عن العملاء النهائيين للعميل، ويستخدمها ناشر بصفته متحكمًا في فوترته. وقد ذُكرت هنا للشفافية.

8. غير مستخدَم

- لا توجد خدمة خارجية لتتبّع الأخطاء.

- لا توجد خدمة إعلانات أو تحليلات للمنتج.
- أُزيلت Cohere من الخدمة في 2026.

9. التغييرات على هذه القائمة

يُخطر ناشر قبل 30 يومًا على الأقل من بدء أي معالج فرعي جديد في معالجة بيانات العملاء، بتحديث هذه الصفحة وبرسالة إلى مالكي الحسابات. ويحق للعملاء الاعتراض كما ورد في البند 6 من اتفاقية معالجة البيانات. ويحتفظ ناشر بسجل لكل إخطار يُرسَل.

سجل التغييرات

التاريخ	التغيير
`2026-11-12`	الإصدار `1.0`
`2026-11-18`	الإصدار `1.1`. لم يُضَف أي معالج فرعي ولم يُحذَف. أصبح من الممكن إيقاف بحث المنتجات في الواجهة البرمجية لكل إرسال (`skip_presentation`).