

مواصفات حماية البيانات لدى FTH

الإصدار 3.4، 15 أكتوبر 2026. يحل محل الإصدار 3.3.

مقدمة من: مؤسسة المستقبل الفذ للتسويق الرقمي (الاسم التجاري: FTH Digital Marketing)
س.ت. 1009092617، الرقم الموحد للمنشأة 7041553525، العنوان الوطني RQFA2889
بشأن: خدمات FTH للملفات التجارية (استرداد الملفات التجارية المعلقة، وإعادة هيكلة الملفات التجارية وإعداد تقاريرها، والإدارة المستمرة للملفات التجارية)، ومنتجاتها منصة FTH Maps.
أُعدت هذه الوثيقة وفق نظام حماية البيانات الشخصية ولوائح التنفيذ، ولائحة نقل البيانات الشخصية خارج المملكة الصادرة عن سدايا.

0. هذه الوثيقة وحوكمتها

0.1 هذه الوثيقة بيان عام مستقل صادر عن مؤسسة المستقبل الفذ للتسويق الرقمي ("FTH")، يصف ممارساتها في حماية البيانات الشخصية عبر جميع خدماتها. وهي غير مخصصة لعميل بعينه، وتسري على كل عميل تعالج FTH بياناته.

0.2 النسخة السارية من هذه الوثيقة هي المنشورة على صفحة حماية البيانات في موقع FTH على <https://fth.marketing/data-protection/> (الإنجليزية: <https://fth.marketing/en/data-protection/>)، مؤرخة ومرقمة، ومعها سجل تغييرات يبين تاريخ كل تعديل ونطاقه.

0.3 تُحدّث هذه الوثيقة بالنشر. وتنشر FTH كل جهة معالجة فرعية جديدة أو بديلة في سجل جهات المعالجة الفرعية لديها (البند 6)، ويُعد النشر إخطارًا. ول FTH أن تستعين بالجهة من تاريخ إدراجها. وللعامل أن يعترض لأسباب معقولة تتعلق بحماية البيانات خلال ثلاثين يومًا من النشر. وتعمل FTH مع العميل على معالجة الاعتراض، بما في ذلك عدم استخدام تلك الجهة لمعالجة عمل العميل حيث تكون مرتبطة بخاصية اختيارية. فإن كانت الجهة جزءًا من البنية التحتية للمنصة وتعدّرت معالجة الاعتراض، فللعامل إنهاء الخدمة التي تعتمد عليها، دون أن يمس ذلك خدماته الأخرى لدى FTH. ولا يوقف الاعتراض الاستعانة بالجهة. أما الإيضاحات التي لا تنقص أي التزام قائم فتسري من تاريخ نشرها.

0.4 تصدر هذه الوثيقة بالعربية والإنجليزية. ويُعتد بالنص العربي عند أي اختلاف.

0.5 تحيل العقود إلى هذه الوثيقة ولا تعدّلها. وأي التزام إضافي يُتفق عليه مع عميل يُدوّن في مستنداته التعاقدية الخاصة دون انتقاص مما ورد هنا.

1. النطاق والخدمات

1.1 FTH مؤسسة سعودية مسجلة بالسجل التجاري رقم 1009092617، ومقرها الرياض، المملكة العربية السعودية.

1.2 تعالج FTH البيانات الشخصية بصفة جهة معالجة وفق نظام حماية البيانات الشخصية ولوائحها، بناءً على التعليمات الموثقة من العميل بصفته جهة التحكم، ما لم ينص وصف خدمة بعينها على خلاف ذلك.

1.3 FTH وكالة تسويق لها عدة أقسام. وتخص هذه الوثيقة الجزء من عملها الذي يعالج بيانات الملفات التجارية، وهو يصل إلى العملاء في صورتين.

خدمات يقدمها قسم الملفات التجارية في FTH، وتُعرض على fth.sa:

أ. استرداد الملفات التجارية المعلقة.

ب. إعادة هيكلة الملفات التجارية وإعداد تقاريرها.

ج. الإدارة المستمرة للملفات التجارية.

منتجات برمجية تنشرها FTH باسمها على fth.marketing:

د. منصة FTH Maps، وهي نظام برمجي كخدمة لإدارة الملفات التجارية.

1.4 المنصة منتج مستقل وليست جزءًا من أي خدمة. وللعامل أن يشترك في المنصة وحدها، أو يأخذ إحدى الخدمات وحدها، أو يأخذ خدمة ويضيف إليها المنصة. والاشتراك في واحد لا يعني الاشتراك في غيره، وتسري ضوابط هذه الوثيقة على كل منها بما ذكر له.

1.5 تسري هذه الوثيقة على البيانات الشخصية المعالجة ضمن هذه الخدمات، ومنها بيانات حسابات مستخدمي المنصة، ومحتوى التقييمات العامة المنشورة على الملفات التجارية، وبيانات الاتصال الواردة فيها. وتسري كذلك على بيانات التواصل مع مشغل الفرع (صاحب

حق الامتياز) التي يسجلها العميل في منصة FTH Maps، وعلى الأشخاص الذين تعرضهم Google على الملف التجاري للفرع، وكلاهما موصوف في البند 2. ومواقع FTH العامة خارج نطاقها، وتصف إشعارات الخصوصية الخاصة بها تعاملها مع بيانات الزوار.

1.6 تُجلب التقييمات وبيانات أداء الملفات عبر واجهات Google الرسمية وحدها. ففي المنصة يربط العميل حساب Google الخاص به مباشرة بالمنصة. ولا تملك المنصة أي طريق آخر إلى ملفات العميل، ولا تُستخدم حسابات FTH لتغذية مساحة عمل عميل؛ وهذا مفروض في المنصة ومُختَر. وفي الخدمات المُدارة يمنح العميل حسابات FTH المُدارة صلاحية على ملفاته في Google نفسها، ويخدم ذلك الوصول تلك الخدمات وحدها. وكلا الطريقتين تفويض موثق بالمعالجة قابل للإلغاء.

1.7 تستند معالجة بيانات كُتاب التقييمات إلى المصلحة المشروعة لجهة التحكم في إدارة الملاحظات العلنية عن فروعها، مطابقة على بيانات شخصية أتاحتها صاحبها للعموم على Google. وتبقى جهة التحكم مسؤولة عن تقييم أساسها النظامي.

1.8 حسابات مستخدمي المنصة: تُعالج أسماء مستخدمي العميل المصرح لهم وبريدهم المهني وأدوارهم وبيانات المصادقة وسجلات أفعالهم، لتقديم الخدمة وإنفاذ الصلاحيات وحفظ سجل التدقيق.

1.9 فيما عدا ما سبق، لا تجمع FTH ضمن هذه الخدمات قوائم عملاء نهائيين، ولا بيانات بطاقات دفع. وتُسَدَّد مدفوعات الاشتراك عبر ماي فاتورة: يُدخل المشتري بيانات البطاقة على صفحة الدفع المستضافة لدى ماي فاتورة نفسها، والمنصة تربط إليها، ولا تصل بيانات البطاقة إلى FTH. وترسل المنصة إلى ماي فاتورة قيمة الفاتورة وعمليتها، واسم المشتري وبريده الإلكتروني، ومرجع الدفع الداخلي الخاص بـ FTH. وماي فاتورة هو الاسم التجاري لشركة فاتورة للتسويق الإلكتروني، شركة مساهمة سعودية مقفلة (سجل تجاري 1010709742). وقد أبرم عقد تقديم خدمات المدفوعات الرقمية بين FTH وبينها في 16 سبتمبر 2026، ويخضع لأنظمة المملكة العربية السعودية، ويلزم الطرفين بالسرية أثناء سريانه وبعد انتهائه، وتشكل الشروط والأحكام المنشورة لدى المزود جزءاً منه. وتُحفظ وثائق الهوية والتفويض التي يقدمها العميل لأغراض استرداد الملفات في FTH Business Manager، كل ملف مشفّر، وتُسْتَعَد من معالجة الذكاء الاصطناعي، وتُحذف مع بيانات العميل الأخرى في FTH Business Manager (البند 7).

1.10 FTH Business Manager هو نظام العمليات الداخلي لدى FTH. يستخدمه منسوبوها في تقديم خدمات الملفات التجارية، ولا يُتاح للعملاء. ويعمل على البنية التحتية نفسها التي تعمل عليها المنصة، داخل الاتحاد الأوروبي، ويحفظ بيانات المواقع وحالات الخدمة والمستندات وبيانات التواصل مع منسوبي العميل. وليست لديه بيانات تقييمات، فلا يحفظ أسماء كُتاب التقييمات ولا أي معرّف آخر لهم. ويتبادل مع Google بيانات الملف التجاري بموجب تفويض FTH الخاص لدى Google، ويقتصر ذلك على خدمة ملف النشاط التجاري على Google وعلى الملفات التي منح العميل فيها FTH صلاحية الإدارة. ولا تبلغ أي بيانات محفوظة في FTH Business Manager خادم FTH المخصص لملف النشاط التجاري على Google ولا أي مزود نموذج. ويعمل نظام FTH الداخلي للأعمال، Odoo، على خادم تديره FTH بنفسها، على بنية تحتية توفرها شركة Contabo GmbH داخل الاتحاد الأوروبي، لا على خدمة Odoo المستضافة. ولا تستضيفه شركة Odoo S.A.، واتصالات التثبيت بخدمات Odoo S.A. معطلة، فليست Odoo S.A. جهة معالجة فرعية. ولا يقرأ FTH Business Manager من Odoo إلا أحدث فاتورة وحالة سدادها، ولا يكتب إليه شيئاً.

2. بيانات الأفراد

- لا يُعرض اسم كاتب التقييم الذي ينشره علناً إلا بعد أن يسجل مسؤول لدى العميل، تشمل صلاحيته جميع الفروع، الإقرار المصاحب بالمسؤولية. وتطلب المنصة من ذلك المسؤول أن يختار بين عرض الأسماء وإخفائها. وعرضها هو الإعداد الافتراضي، ولا يسري إلا بعد تسجيل ذلك الإقرار. ولا تملك FTH أن تختار ذلك عن العميل ولا أن تتغيره. وإلى أن يتيح FTH هذا الخيار على المنصة، وإلى أن يختار المسؤول، لا يُعرض أي اسم في أي شاشة من شاشات المنصة ولا في أي تنبيه، ولا تُخزّن مساحة العمل التي لم تفعل تخزين الأسماء أي اسم. وما دامت مساحة العمل تخفي الأسماء فلا تحتفظ المنصة بأي اسم، بل بالمعرّف المستعار الموضح أدناه وحده، ولا تذكر تنبيهات التقييمات الجديدة أي اسم. وما دامت الأسماء معروضة فيظهر الاسم في شاشات التقييمات في المنصة، ومنها صندوق التقييمات وقائمة الاعتماد، للمستخدمين المصرح لهم برؤية ذلك التقييم، وفي تنبيهات التقييمات الجديدة المرسلة إلى مستخدمي العميل المصرح لهم. ولا يُدرج في أي تصدير، ولا يُعاد عبر الواجهة البرمجية العامة، ويُمحى مع التقييم. واختيار إخفاء الأسماء يحذف الأسماء المخزنة في الخطوة ذاتها، ويُقَيّد هذا التغيير في سجل التدقيق.
- تعمل التصفية والترتيب على محتوى التقييم وعلى التصنيف الاختياري الموضح أدناه.
- لا تُبنى ملفات تعريفية لكُتاب التقييمات. وتحتفظ المنصة بمعرّف مستعار ثابت لكل كاتب لربط تقييماته المتعددة. ولا يكشف المعرّف هويته، ويُمحى مع تقييمات كاتبه. وحيث لا يُعرض الاسم، تعرّف شاشات المنصة كاتب التقييم برمز من ستة أحرف مأخوذ من ذلك المعرّف، ليميّز العميل تقييمات كل كاتب من تقييمات غيره. ولا دلالة لهذا الرمز خارج مساحة عمل العميل، ولا يُعرض المعرّف الكامل للمستخدمين.
- لا تجمع المنصة جنس أي كاتب تقييم ولا تستنتجه. ويوجد تصنيف اختياري واحد. وهو متوقف ما لم يمنح العميل عمداً أحد منسوبيه بالاسم الصلاحية الوحيدة التي تتيحها، وهي صلاحية لا تدخل في أي دور. ومتى مُنحت جاز لذلك الشخص أن يُدخل يدوياً جنساً على وجه

التقريب على التقييم الواحد. فلا قاموس ولا نموذج ولا قيمة افتراضية، ولا يُسجّل شيء ما لم يختَر منسوبو العميل تسجيله. ويُحفظ التصنيف منفصلاً عن التقييم، ويُحذف بحذفه، ولا يُعرض بجوار اسم كاتب التقييم، ولا يُقدّم إلا مجمّعاً مع إخفاء أي فئة تقل عن خمسة. وترفض المنصة حدّاً أدنى أقل من ذلك.

- ولا يُتاح هذا التصنيف كذلك إلا حيث شغّله العميل لمساحة عمله. فالمفتاح مطفاً في كل مكان حق يشغّله مسؤول لدى العميل نفسه، ويتطلب تشغيله إقراراً مسجّلاً بما يُطلب ومن يطلبه. ولا يستطيع منسوبو FTH تشغيله لعميل، وإنما يملكون إيقافه فقط. ويؤدي الإيقاف إلى إزالة إمكانية التصنيف مع بقاء القيم المسجّلة سابقاً، وتظل تُحذف مع تقيّماتها، ويذكر التقرير المجمّع حينئذ أن التسجيل قد توقف.
- لا يُنتج تحليل محتوى التقييمات بالذكاء الاصطناعي إلا كما هو موصوف في البند 4، وبتعليمات العميل وحدها.

بيانات التواصل مع مشغلي الفروع (منصة FTH Maps).

- حيثما سجّل العميل أن أحد فروعهِ يديره مشغّل فرع بموجب حق امتياز، تحتفظ المنصة بالاسم التجاري لمشغّل الفرع، واسم شركته، والشخص المسؤول عن التواصل لديه، ورقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني، وتاريخي بدء العقد وانتهائه، والملاحظات، وبالفروع التي يديرها من فروع العميل. ويُدخل العميل هذه البيانات ويعدّلها بنفسه، ليعرف الفروع التي يديرها كل مشغّل فرع وطريقة التواصل معه.
- تستند معالجة هذه البيانات إلى المصلحة المشروعة للعميل في التواصل مع من يشغّلون فروعهِ. وتعالجها FTH بصفتها جهة معالجة بناءً على تعليمات العميل (البند 1.2). وتبقى جهة التحكم مسؤولة عن تقييم أساسها النظامي.
- لا يُطلع على بيانات التواصل إلا مستخدمو العميل الحاملون لصلاحيّة إدارة مشغلي الفروع، وهي صلاحية يحملها مسؤولو العميل افتراضياً. أما سائر مستخدمي العميل ممن يطلعون على الفرع فلا يرون إلا أن الفرع يديره مشغّل فرع، والاسم التجاري لمشغّل الفرع. ولا يمكن أن تحمل حسابات منسوبي FTH هذه الصلاحيّة، ولا يطلعون على هذه البيانات.
- لا تُرسل هذه البيانات إلى Google ولا إلى أي مزود نموذج. وقيود سجل التدقيق المتعلقة بسجلات مشغلي الفروع تذكر أسماء الحقول التي تغيّرت، ولا تحمل البيانات نفسها.
- هذه الخاصية معطّلة في كل مساحة عمل حتى تفعّلها FTH على المنصة. وبعد تفعيلها، يحدّد مفتاح كل مساحة عمل، وهو معطّل افتراضياً، ما إذا كانت الخاصية مشغّلة لتلك المساحة. وما دامت الخاصية معطّلة، سواء لأن FTH لم تفعّلها أو لأن مفتاح مساحة العمل معطّل، لا يمكن تسجيل بيانات جديدة، وتبقى البيانات المسجّلة سابقاً محفوظة، وتظل خاضعة لمدد الاحتفاظ (البند 7)، ويظل محوها ممكناً (البند 8).

الأشخاص الذين تعرضهم Google على الملف التجاري للفرع (منصة FTH Maps).

- حيثما شغّل العميل هذه الخاصية، تقرأ المنصة كل ليلة، عبر حساب Google الذي ربطه العميل نفسه (البند 1.6)، قائمة الأشخاص الذين تعرضهم Google مالكيّن ومديرين للملفات التجارية لفروع العميل. وتحتفظ لكل شخص بالاسم الذي تعرضه Google وبدوره؛ وللدعوة التي لم تُقبل بعد، بعنوان البريد الإلكتروني المدعو بدلاً من الاسم؛ وبمعرف Google لذلك الشخص؛ وبوقت ظهوره في القائمة أول مرة وآخر مرة.
- تُحفظ القائمة ليتسنى للعميل معرفة عدد من يدير كل فرع في Google، ومعرفة ما إذا كان الفرع بلا مالك من جهة العميل، أو له مالك لم يحدده العميل بأنه تابع له، أو عليه دعوة معلقة، أو يديره أشخاص أكثر مما يتوقع العميل. والمنصة تقرأ هذه القائمة فقط، فلا تدعو أحداً ولا تزيله ولا تغيّر دور أحد لدى Google.
- للعميل أن يحدد شخصاً مدرجاً في القائمة بأنه تابع له، مع ملاحظة اختيارية. ويحمل هذا التحديد معرف Google لذلك الشخص والملاحظة.
- تستند معالجة القائمة إلى المصلحة المشروعة لجهة التحكم في إدارة ملفاتها التجارية على Google، مطبقة على القائمة التي تعرضها Google لمن يديرون كل ملف. ويصدر العميل التعليمات بتشغيله الخاصية، وتعالج FTH القائمة بصفتها جهة معالجة بناءً على تعليمات العميل (البند 1.2). وتبقى جهة التحكم مسؤولة عن تقييم أساسها النظامي. وGoogle مصدر هذه البيانات، كما هي مصدر سائر بيانات الملفات التجارية، وليست جهة معالجة فرعية (البند 6). ولا تدخل في ذلك جهة معالجة فرعية جديدة ولا أي جهة مستقبلية أخرى.
- لا يُطلع على القائمة إلا مستخدمو العميل الحاملون لصلاحيّة الاطلاع عليها، وهي صلاحية يحملها مسؤولو العميل افتراضياً، وللعميل أن يمنحها لمستخدمين آخرين؛ ولا يرى كل منهم إلا الفروع المسموح له بها. ويتطلب تحديد الأشخاص وتشغيل الخاصية أو إيقافها صلاحية منفصلة يحملها مسؤولو العميل افتراضياً. ولا يمكن أن تحمل حسابات منسوبي FTH أيّاً من الصلاحيّتين، ولا يطلعون على القائمة.
- يكتب كلّ من تشغيل الخاصية أو إيقافها، وتحديد شخص أو إلغاء تحديده، قيد تدقيق يحمل معرفات وأعداداً، ولا يحمل اسماً ولا عنوان بريد إلكتروني ولا ملاحظة. أما القراءات الليلية فلا تكتب قيد تدقيق.
- هذه الخاصية معطّلة في كل مساحة عمل حتى تفعّلها FTH على المنصة، ثم يشغّلها مستخدم مخوّل من العميل لمساحة عمله، ولا يشغّلها لعميل أي إعداد تضبطه FTH. وإن أوقفت FTH الخاصية على المنصة ثم فعّلتها من جديد، تبقى معطّلة في كل مساحة عمل حتى يعيد مستخدم مخوّل من العميل تشغيلها. وما دامت FTH توقفها لا يُقرأ شيء، ويبقى ما سبق حفظه حتى يحذفه العميل بإيقاف

الخاصية أو تحذفه مدة الثلاثين يومًا المذكورة في البند 7. وإيقافها يحذف فورًا كل اسم وعنوان بريد إلكتروني ونتيجة قراءة محفوظة لمساحة العمل، ويُبقي تحديدات العميل.

3. الضوابط الأمنية، قابلة للتدقيق على أنظمة FTH

- العزل بين العملاء يفرضه محرك قاعدة البيانات نفسه (أمن مستوى الصف بالوضع الإجباري)، ويثبت باختبارات آلية.
- بيانات الاعتماد المخزنة مشفرة (AES-256-GCM). وكلمات المرور مُجزأة بخوارزمية argon2id. وتستخدم جميع نقاط المنصة TLS مع تحقق صارم من الشهادات.
- عندما يُعيّن مستخدم المنصة كلمة مروره أو يغيّرها أو يعيد تعيينها بنفسه، تفحصها المنصة لدى خدمة Have I Been Pwned مقابل كلمات المرور الواردة في تسريبات بيانات معروفة. ولا تُرسل إلا الأحرف الخمسة الأولى من تجزئة كلمة المرور؛ أما كلمة المرور نفسها، وتجزئتها الكاملة، وعنوان البريد الإلكتروني، ومعرّف المستخدم، ومعرّف مساحة العمل، فلا تُرسل. وتعتبر الطلبات إلى الخدمة شبكة Cloudflare. ويعمل الفحص في الخدمة التشغيلية. ولا تُفحص كلمات المرور التي تعيّنها FTH لمسؤولي المنصة عبر أدوات التشغيل لديها. ولا يوجد عقد مع الخدمة، وتسري شروطها المنشورة.
- سجل التدقيق: كل إجراء ذي صلاحية يُقَيّد في المعاملة ذاتها التي يتم فيها، وكل رقم معروض يتتبع إلى نداء الواجهة الذي أنتجه. ويكتب كل تصدير قيد تدقيق واحدًا (من، ومتى، وماذا، وكَم صفًا، ولأي مدة وأي فروع). ويكتب كل استرجاع لبيانات التقييمات عبر الواجهة البرمجية العامة قيد تدقيق واحدًا (أي مفتاح، وأي مساحة عمل، وماذا فُرى، وكَم سجلاً). ويُعرّف المفتاح عند كل نداء، ويُحفظ وقت آخر استعمال له ونافذة معدّله، وتُحدّد المحاولات الفاشلة لكل عنوان شبكة. ويقيّد سجل التدقيق كذلك فتح مساحة عمل العميل بصلاحية المنصة، وقيد تأكيد المحو، وقرارات طلبات إزالة التقييمات، ووصول منسوبي FTH. أما تصفح الصفحات المفردة داخل المنصة فلا يُسجّل. ويقيّد كذلك تغيير سياسة الاعتماد في مساحة العمل، واختيارها بشأن أسماء كُتاب التقييمات.
- تُحفظ أحداث المصادقة في سجل خاص بها مدة أقصاها تسعون يومًا (البند 7): تسجيل الدخول ومحاولاته الفاشلة، والحساب إن وُجد، أو قيمة أحادية الاتجاه بمفتاح تنوب عن العنوان المُدخّل إن لم يوجد حساب، والوقت، وعنوان الشبكة، وطريقة الدخول. ولا تُسجّل كلمة مرور ولا رمز جلسة.
- قيود سجل التدقيق تُضاف فقط. ولا تُحزّر ولا تُحذف إلا في ثلاث حالات: إزالة محتوى التقييم الممحو من القيود التي سجّلته (البند 8)، والحذف عند انتهاء مدة احتفاظ منصوص عليها في البند 7، وحجب البيانات الشخصية التي كُتبت في قيد خطأ.
- الصلاحيات تُضبط على مستوى القدرة المفردة لكل مستخدم، والعضوية يُعاد التحقق منها مع كل طلب.
- المصادقة الثنائية متاحة لجميع الحسابات، ويمكن لكل مساحة عمل فرضها على ثلاثة مستويات، وهي مطلوبة لمسؤولي المنصة (حسابات FTH على لوحة التشغيل).
- وصول الدعم والتشغيل إلى مساحة عمل العميل يمر عبر حسابات منصة مسماة بصلاحيات على مستوى القدرة المفردة. وفتح مساحة عمل عميل بصلاحية المنصة يكتب قيد تدقيق في المعاملة ذاتها التي تتم فيها القراءة. ووظائف القراءة على مستوى المنصة التي لا تكتب قيد تدقيق قائمة مغلقة تفرضها اختبارات آلية.
- في منصة FTH Maps، لا تستطيع حسابات منسوبي FTH اعتماد التغييرات نيابة عن العميل، ولا ضبط سياسة الاعتماد الخاصة بالعميل (النقطة التالية)، ولا نشر أي تغيير دون اعتماد العميل. ولا يكتب أي حساب مستخدم إلى Google مباشرة. فعملية النشر الوحيدة في المنصة هي الجزء الوحيد منها الذي يكتب إلى Google، ولا ترسل تغييرًا إلا بعد اعتماده.
- في منصة FTH Maps، لا يُكتب شيء إلى ملفات العميل على Google دون قرار اعتماد من العميل. وبمر كل تغيير صادر بخطوة اعتماد تُحسم بإحدى طريقتين. فإما أن يعتمد مستخدم مخوّل من العميل، ولا يجوز لأحد أن يعتمد تغييرًا كتبه بنفسه. وإما، في الردود على التقييمات وحدها، أن تعتمد عند تقديمه سياسة الاعتماد التي سجّلها مسؤول العميل لمساحة العمل. ويقرر المسؤول ما إذا كانت الردود تحتاج اعتمادًا في مساحة العمل كلها، أو في فروع يحددها فقط، أو لا تحتاجه أصلاً، وله أن يشترط الاعتماد لأي عضو بعينه. أما سائر أنواع التغييرات فتحتاج دائمًا اعتماد شخص، وكذلك الرد المقدم عبر الواجهة البرمجية العامة للمنصة. ولا تملك FTH ضبط هذه السياسة ولا تغييرها. وإلى أن تتبج FTH هذه السياسة على المنصة، يحتاج كل تغيير صادر اعتماد شخص. وفي مساحة العمل التي كانت قائمة حين أتاحها FTH، تحتاج الردود اعتمادًا حتى يقرر مسؤولها خلاف ذلك. وفي مساحة العمل التي تُفتح بعد ذلك، لا تحتاج الردود اعتمادًا ما لم يشترطه مسؤولها. ويبين السجل لكل تغيير صادر من اعتمده ومتى. فإن اعتمدته السياسة، يبين السجل من قدّمه ومتى وأي قاعدة من قواعد السياسة طُبقت. ويكتب قيد تدقيق في المعاملة ذاتها. وفي خدمات FTH المُدارة، تكتب FTH إلى ملفات العميل بموجب اتفاقية الخدمة الخاصة بذلك العميل، ولا يُشرّرّد على تقييم إلا بعد أن يؤكد أحد موظفي FTH.
- النسخ الاحتياطية: تُنسخ قاعدة بيانات المنصة احتياطيًا كل ليلة. ومنذ بدء تقديم الخدمات للعملاء تُشعّر النسخة المحلية على مضيف المنصة وتُحفظ عليه أربعة عشر يومًا على الأقل. وتُشعّر النسخة خارج الموقع قبل مغادرتها المضيف، وتُحفظ في التخزين الكاثي لدى Contabo داخل الاتحاد الأوروبي، بسبع نسخ يومية وأربع أسبوعية وثلاث شهرية.

- اختبارات الاستعادة: في كل ليلة تُستعاد أحدث نسخة احتياطية محلية في قاعدة بيانات تجريبية منفصلة وتُفحص. ولا ينجح الاختبار إلا إذا طابق عدد الصفوف في كل جدول العدد المسجل في النسخة، وكانت قواعد أمن مستوى الصف قائمة. وحيث أمكنت قراءة المنصة الحية، تُقارن بها أعداد الجداول وسياسات الأمن وتغييرات قاعدة البيانات المطبقة في قاعدة البيانات المستعادة. وسجل كل تشغيل تاريخه، والنسخة المستعادة، والنتيجة، وعدد الصفوف. ومرة كل أسبوع تُستعاد النسخة خارج الموقع وتُفحص بالطريقة نفسها، وتُسجل نتيجتها.
- الاحتفاظ: تُطبق مدد الاحتفاظ الخاصة بالمنصة في البند 7 بمهمة آلية ليلية، عدا الصفوف التي يصفها البند 7 بأنها مرتبطة بحدث أو محفوظة لأسباب نظامية. ويُنفذ حذف بيانات FTH Business Manager بإجراء مسجل تقوم به FTH.
- التدقيق الخارجي: لم يصدر بيان تدقيق خارجي للمنصة حتى هذا الإصدار. وعند صدوره يُضاف نطاقه وتاريخه وبيان المدقق إلى هذا البند.

4. معالجة الذكاء الاصطناعي

تُوصف كل خدمة على حدة. ولا ينطبق شيء في هذا البند على خدمة لم يسمها.

استرداد الملفات وإعادة هيكلتها وإدارتها (الخدمات المُدارة من FTH). قد تستخدم FTH أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل الملفات التجارية وإدارتها، عبر اشتراكاتها المدفوعة أو حساباتها المدفوعة في الواجهة البرمجية لدى Anthropic و Gemini (Google) و OpenAI. واستخدام المحتوى لتدريب النماذج مطفاً في كل حساب. وحين تفعل FTH ذلك، يبلغ محتوى الملفات التجارية والتقييمات المزود ضمن محاكاة مع نموذج لديه. ولا ترسل منصة FTH Maps شيئاً إلى أي مزود نموذج. ولا يمرر خادم FTH المخصص لملف النشاط التجاري على Google محتوى الملفات التجارية والتقييمات إلى مزود نموذج إلا ناتج أداة يعيده استجابةً لطلب خاضع للمصادقة من المساعد الذي لموظف مخول من FTH، وهو مساعد يعمل لدى ذلك المزود. وتقضي قاعدة FTH بالألا يستخدم موظفوها أي طريق آخر. والحماية المطبقة على ذلك المحتوى، وحدودها، واردة في آخر هذا البند. ولا تعتمد FTH على اتفاقية معالجة بيانات مع أي من هؤلاء المزودين بشأن بيانات العميل الشخصية. والمزودون مدرجون في البند 6.

خصائص الذكاء الاصطناعي داخل منصة FTH Maps. لا ترسل أي خاصية في المنصة محتوى تقييمات ولا أي بيانات أخرى للعميل إلى مزود نموذج، والذكاء الاصطناعي معطل افتراضياً. وأي خاصية ذكاء اصطناعي تُضاف لاحقاً، بما فيها ربط العميل مفتاحه الخاص لدى مزود نموذج أو شراؤه استهلاك النماذج عبر FTH، تبقى معطلة حتى يفعلها مستخدم مخول من العميل لمساحة عمله بخطوة موافقة صريحة. ولا ترسل هذه الخاصية شيئاً إلى مزود نموذج حتى يعاين مستخدم مخول من العميل المحتوى المراد إرساله ويعتمده. وتُحدّث هذه الوثيقة وتُشر وفق البند 0 قبل أن يمكن تشغيل أي خاصية منها.

وصول موظفي FTH أثناء الخدمات المُدارة. يقتضي الاسترداد وإعادة الهيكلة والإدارة أن يعمل موظفو FTH داخل حساب العميل، ومن ذلك العمل داخل المنصة حيث يستخدمها العميل، للاطلاع على بيانات الملف والتقييمات وإعداد التقارير الدورية كمقارنة الشهر بالشهر وقياس التقدم نحو الأهداف المتفق عليها. ويقتصر هذا الوصول على الموظفين المكلفين بالعميل، وتُسجل في سجل التدقيق. ولا يبلغ محتوى من ذلك العمل مزود نموذج إلا بالطريق الموصوف أعلاه، وفق القواعد الواردة في آخر هذا البند.

FTH Business Manager. ليست لدى FTH Business Manager (البند 1.10) بيانات تقييمات، فلا يحفظ أسماء كُتاب التقييمات ولا أي معرّف آخر لهم. ولا تبلغ أي بيانات محفوظة فيه خادم FTH المخصص لملف النشاط التجاري على Google ولا أي مزود نموذج.

بيانات التشخيص. تطوّر FTH المنصة وتحسّنها باستمرار. وحيثما فُعل مستخدم مخول من العميل وضع التشخيص، أو فُغلت FTH لتقصّي عطل مُبلغ عنه، سجّلت المنصة تفاصيل تقنية عن العطل قد تشمل بيانات للعميل كانت حاضرة لحظة وقوعه. ولا تُستخدم هذه البيانات إلا في تشخيص العطل وإصلاحه. واللتقاط بيانات التشخيص متوقف في كل مساحة عمل ما لم يشغله مستخدم مخول من العميل، أو FTH عند تقصّي عطل أبلغ عنه العميل. ويتوقف من تلقاء نفسه بعد نافذة الالتقاط التي تحددها مساحة العمل (سبعة أيام ما لم تُعبر، ولا تتجاوز ثلاثين يوماً). وتُحفظ التفاصيل الملتقطة ثلاثين يوماً من الالتقاط ثم تحذفها مهمة الاحتفاظ الليلية؛ وإيقاف الالتقاط يحذف كل ما التُقط لمساحة العمل تلك دفعة واحدة. وتُخفي أنماط بيانات الاتصال قبل التخزين، ولا تُلتقط بيانات الاعتماد. وتسري على البيانات الملتقطة القواعد الواردة في آخر هذا البند كما تسري على أي محتوى آخر. أما الأدوات البرمجية التي تستعملها FTH في بناء المنصة وصيانتها فلا تعالج بيانات عملاء في الخدمة التشغيلية، وليست جهات معالجة فرعية.

قواعد المحتوى الذي يبلغ مزود نموذج.

- حيثما فُغلت خاصية ذكاء اصطناعي في المنصة، فهي تعمل بمفتاح مزود يقدّمه العميل. والعميل هو من يختار ذلك المزود وتلك الباقة، والشروط الحاكمة لهما شروطه هو.
- لا تستخدم خدمات FTH المُدارة مفتاح عميل. فهي تعمل عبر اشتراكات FTH المدفوعة أو حساباتها المدفوعة في الواجهة البرمجية لدى المزودين المسجّلين أعلاه.
- الرؤى والإحصاءات المجمّعة التي لا تحدّد أي فرد ليست بيانات شخصية ولا يقيدها هذا البند.

- قبل أن يبلغ المحتوى مزود نموذج، يُستبدل اسم العرض ومعرّف الحساب لدى كاتب التقييم بمعرّفين مستعارين أحادي الاتجاه؛ وتُزال صورة الملف والوسائط الأخرى وعلامة إخفاء الهوية؛ ويُستبدل معرّف التقييم لدى Google بقيمة أحادية الاتجاه؛ وتُخفى عناوين البريد الإلكتروني وأرقام الهواتف. وفيما عدا هذه الخطوات، يُرسل المحتوى كما هو.
- يغطي الإخفاء الصيغ القياسية فقط: أرقام الهواتف الدولية والمحلية، وعناوين البريد الإلكتروني صحيحة التكوين. أما الصيغ الأخرى، ومنها الأرقام المكتوبة حروفًا، والأرقام العربية الهندية، والصيغ المبدعة أو المموّهة، فقد لا تُكتشف. وأي عنصر يمر دون اكتشاف يُعالج وفق البند 10.
- الاسم أو أي تفصيل آخر كتبه كاتب التقييم في النص العلني لتقييمه لا يكتشفه الإخفاء، وقد يصل إلى المزود ضمن ذلك النص.
- حيثما خاطب الرّد كاتب التقييم باسمه، أضاف موظف FTH الذي يُعَد الرد الاسم بيده. فلا خطوة برمجية تُدرجه، ولا يُعاد شيء إلى المزود.

5. الاستضافة وعمليات النقل

تعمل المنصة وقاعدة بياناتها على بنية تحتية توفرها شركة Contabo GmbH، ومقر تأسيسها ألمانيا، داخل الاتحاد الأوروبي. وتُحفظ النسخ الاحتياطية المشفرة في التخزين الكائني لدى المزود نفسه داخل الاتحاد الأوروبي. ويعمل FTH Business Manager وOdoog وXادم FTH المخصص لملف النشاط التجاري على Google على البنية التحتية نفسها، داخل الاتحاد الأوروبي. واتفاقيات FTH مع Contabo GmbH مع اتفاقيات معالجة بيانات بموجب المادة 28 من اللائحة الأوروبية العامة لحماية البيانات، أُبرمت في 24 و29 و30 أغسطس 2026، وتغطي جميع اشتراكات FTH لديها: الحوسبة والتخزين الكائني وخادم البريد. وبموجبها لا تُنقل بيانات العميل خارج الاتحاد الأوروبي دون موافقة FTH المسبقة، وقد اختارت FTH مواقع خوادم داخل الاتحاد الأوروبي للاشتراكات الثلاثة.

وتمر الحركة إلى المنصة وإلى هذه الأنظمة عبر شبكة حافة عالمية تشغلها Cloudflare, Inc.، وهي شركة مقرها الولايات المتحدة. ولا تُخزّن فيها بيانات للعميل. وتخضع معالجة Cloudflare لملحق معالجة البيانات للعملاء لديها (الإصدار 6.4، 3 أبريل 2026)، وقائمة جهات المعالجة الفرعية لديها منشورة على <https://www.cloudflare.com/gdpr/subprocessors>.

ويتولى التشغيل التقني والتطوير ودعم العملاء منسوبو FTH، ويعملون عن بُعد، بما في ذلك من خارج المملكة. ويجري التحليل بالذكاء الاصطناعي لخدمات FTH في استرداد الملفات وإعادة هيكلتها وإدارتها لدى مزودي نماذج في الولايات المتحدة، ولدى Google أيضًا في دول أخرى تعالج فيها Google البيانات، على محتوى طُبِّق عليه الحماية الواردة في البند 4. والمزودون مدرجون في البند 6.

تخضع معالجة البيانات الشخصية خارج المملكة لنظام حماية البيانات الشخصية ولائحة نقل البيانات الشخصية خارج المملكة. **وتحتفظ FTH بتقييم موثق لعمليات النقل هذه، يُتاح للعميل عند الطلب في إطار السرية.** وتردّد FTH العميل بما يحتاجه لتقييمه هو. ويبقى العميل، بصفته جهة التحكم، مسؤولاً عن ذلك التقييم.

وتُخفّض المخاطر على أصحاب البيانات بالتدابير التقنية الواردة في البند 3.

والنشر داخل المملكة متاح عند الطلب، رهناً بموافقة FTH الخطية وبشروط تجارية منفصلة على نفقة العميل. ولا FTH أن تقبل الطلب أو ترفضه.

والعميل الذي يربط حساب Google الخاص به يضع ذلك التدفق تحت تفويضه المباشر القابل للسحب.

6. جهات المعالجة الفرعية

السجل المعتمد لجهات المعالجة الفرعية لدى FTH هو المنشور على <https://fth.marketing/subprocessors> (الإنجليزية: <https://fth.marketing/en/subprocessors>)؛ والنسخة القابلة للقراءة آلياً: <https://fth.marketing/subprocessors.json>، ويُعرض أدناه.

جهة المعالجة الفرعية	الغرض	موقع المعالجة
Contabo GmbH	الاستضافة: الخوادم، وقاعدة البيانات، والنسخ الاحتياطية المشفرة، والبريد الإلكتروني	الاتحاد الأوروبي
Cloudflare, Inc	شبكة الحافة: DNS، والحماية من الهجمات، والاتصالات المشفرة. تعبر الحركة الشبكة، ولا تُخزّن فيها أي بيانات.	شبكة حافة عالمية
ماي فاتورة	مدفوعات الاشتراك. يُدخل المشتري بيانات البطاقة على صفحة الدفع لدى ماي فاتورة نفسها، ولا تصل بيانات البطاقة إلى FTH	المملكة العربية السعودية

جبهة المعالجة الفرعية	الغرض	موقع المعالجة
Have I Been Pwned	يتحقق مما إذا كانت كلمة المرور الجديدة واردة في تسريبات بيانات معروفة. لا تُرسل إلا الأحرف الخمسة الأولى من تجزئة كلمة المرور، ولا تُرسل أي بيانات شخصية	أستراليا
Anthropic PBC	التحليل بالذكاء الاصطناعي	الولايات المتحدة
Google LLC (Gemini)	التحليل بالذكاء الاصطناعي	الولايات المتحدة ودول أخرى تعالج فيها Google البيانات
OpenAI OpCo, LLC	التحليل بالذكاء الاصطناعي	الولايات المتحدة

بالنسبة إلى مزودي الذكاء الاصطناعي أعلاه: تُستبدل أسماء كُتاب التقييمات ومعرّفاتهم بمعرّفات مستعارة، وتُزال الصور وعناوين البريد الإلكتروني وأرقام الهواتف أو تُخفى قبل وصول المحتوى إليهم. وقد تبقى التفاصيل التي يكتبها كاتب التقييم داخل نص التقييم نفسه. ويُطفاً استخدام المحتوى لتدريب النماذج، ولا تُستخدم إلا الباقيات المدفوعة أو حسابات الواجهة البرمجية.

جهات لا تُعدّ جهات معالجة فرعية:

- الخدمات التي يتعاقد عليها العميل مباشرةً، مثل مفتاحه الخاص لخدمات الذكاء الاصطناعي أو نظام إدارة علاقات العملاء الخاص به.
- Google، بصفتها مصدر بيانات الملفات التجارية، ويُوصل إليها بتفويض من العميل أو بصفة FTH مديراً يعيّن العميل لملفاته. وGoogle LLC مدرجة أعلاه لخدمة Gemini فقط.
- البرمجيات التي تستخدمها FTH في بناء منتجاتها، والتي لا تعالج بيانات العملاء في الخدمة التشغيلية.

تُشرّ جهات المعالجة الفرعية الجديدة أو البديلة في السجل، ويتغيّر تاريخه. وللعامل أن يعترض لأسباب معقولة تتعلق بحماية البيانات خلال ثلاثين يومًا من التغيير، وفق ما تنص عليه اتفاقيته مع FTH. ويخضع المقاتلون من الباطن لدى جهة المعالجة الفرعية لشروط تلك الجهة.

7. الاحتفاظ

البيانات	مدة الاحتفاظ
التقييمات وبيانات أداء الملفات المُزامنة	يُحتفظ بها ما دامت اتفاقية الخدمة سارية. والتقييم المحذوف على Google يُزال عند المزامنة المجدولة التالية. ويُحذف قبل ذلك عند الطلب وفق البند 8.
بيانات اعتماد Google المخزّنة	تُحذف فور فصل الحساب المربوط أو سحب تفويضه.
سجلات التدقيق	اثنا عشر شهرًا بالتدوير، ثم تُحذف.
أحداث المصادقة	تسعون يومًا بالتدوير، ثم تُحذف. ولـ FTH أن تُقصر هذه المدة، ولا يمكن تمديدتها بما يتجاوز تسعين يومًا.
سجلات الموافقة	تُحفظ ما دامت مساحة العمل قائمة، وتُحذف بحذفها. ويُحفظ سجل لكل قرار في الاتجاهين، فيُسجّل السحب نفسه.
طلبات إزالة التقييمات	يحمل طلب الإزالة نسخة من التقييم الذي يطلب من Google إزالته، ليتسنى عرض النتيجة بعد اختفاء التقييم. ويُحذف الطلب ونسخته بعد اثني عشر شهرًا من تاريخ تقديمه، في أي حالة كان، على المدة ذاتها المقررة لسجلات التدقيق، أو قبل ذلك مع سائر بيانات العميل عند حذف مساحة العمل بانتهاء الاتفاقية. ويبقى سجل الطلب في سجل التدقيق: من طلب، ومن قرر، ومتى.
بيانات التشخيص الملتقطة	ثلاثون يومًا من الالتقاط، تحذفها مهمة الاحتفاظ الليلية؛ وتُحذف فورًا عند إيقاف الالتقاط لمساحة العمل.
بيانات التواصل مع مشغلي الفروع	تُحفظ ما دام العميل محتفظًا بسجل مشغّل الفرع. والسجل الذي يؤرشفه العميل تحذفه مهمة الاحتفاظ الليلية بعد 365 يومًا من أرشفته. ويُحذف قبل ذلك عند الطلب وفق البند 8. ويُحذف خلال تسعين يومًا من انتهاء اتفاقية الخدمة، على الأساس ذاته المذكور لبيانات حسابات المستخدمين. وإزالة فرع من المنصة تزيل ارتباطه بمشغّل الفرع، ويبقى سجل مشغّل الفرع.

البيانات	مدة الاحتفاظ
الأشخاص الذين تعرضهم Google على الملف التجاري للفرع	تُحذف عند كل قراءة ليلية ما دامت الخاصية مفعلة. والشخص الذي لم تعد Google تعرضه يُزال عند القراءة الناجحة التالية. وتُحذف قائمة الفرع حين تجيب Google بأن القائمة لا يمكن قراءتها لذلك الملف أو لا تعيد أي شخص قَبْل الدعوة، وحين لا تنجح أي قراءة للفرع مدة ثلاثين يومًا، وحين يُزال الفرع من المنصة. وتُحذف جميع القوائم المحفوظة لمساحة العمل دفعة واحدة عند إيقاف العميل للخاصية. وتُحذف خلال تسعين يومًا من انتهاء اتفاقية الخدمة، على الأساس ذاته المذكور لبيانات حسابات المستخدمين.
الأشخاص الذين حددهم العميل بأنهم تابعون له	تُحفظ ما دامت مساحة العمل قائمة، بما في ذلك أثناء إيقاف الخاصية. وتُحذف مهمة الاحتفاظ اليلية التحديد متى لم يطابق أي شخص مدرج مدة ثلاثين يومًا، والخاصية مفعلة والفروع تُقرأ. وما دامت الخاصية مفعلة، فللعامل أن يزيل تحديد شخص مدرج في القائمة؛ وله أن يزيل جميع تحديداته دفعة واحدة، بما في ذلك أثناء إيقاف الخاصية. وتُحذف خلال تسعين يومًا من انتهاء اتفاقية الخدمة، على الأساس ذاته المذكور لبيانات حسابات المستخدمين.
التقارير والتصديرات	تُولد عند الطلب وتُسَلَّم للمستخدم الطالب، ولا يُحفظ بها على المنصة.
بيانات حسابات المستخدمين	تُحذف خلال تسعين يومًا من انتهاء اتفاقية الخدمة. وتنتهي نسخها في النسخ الاحتياطية وفق تدوير النسخ الاحتياطية، خلال نحو تسعين يومًا إضافية. وتُزال الدعوات المنتهية والجلسات المغلقة في سياق التشغيل المعتاد.
بيانات FTH Business Manager الحية (بيانات المواقع، وحالات الخدمة، والمستندات، وبيانات التواصل مع منسوبي العميل)	تُحذف خلال تسعين يومًا من انتهاء اتفاقية الخدمة، على الأساس ذاته المذكور لبيانات حسابات المستخدمين. وتحدد سجلات التدقيق والتنزيل فيه موظف FTH الذي قام بالإجراء، والإجراء، ونوع المستند؛ ولا تحمل محتوى أي مستند ولا بيانات كُتَاب التقييمات، وتُحفظ سجلًا للتدقيق اثني عشر شهرًا ثم تُحذف، ولا يسري عليها الحذف عند نهاية الاتفاقية.
سجل استدعاءات خادم FTH المخصص لملف النشاط التجاري على Google	يُقَيَّد كل استدعاء مع موظف FTH الذي أجراه، ويُحفظ اثني عشر شهرًا ثم يُحذف.
النسخ الاحتياطية لقاعدة بيانات منصة FTH Maps	منذ بدء تقديم الخدمات للعملاء تُشَقَّر النسخة المحلية على مضيف المنصة وتُحفظ عليه أربعة عشر يومًا. وتُشَقَّر النسخة خارج الموقع قبل مغادرتها المضيف، وتُحفظ في التخزين الكائني لدى Contabo داخل الاتحاد الأوروبي، بسبع نسخ يومية وأربع أسبوعية وثلاث شهرية، فلا يتجاوز عمر أقدم نسخة نحو تسعين يومًا. وإن تعذر إنشاء نسخة خارج الموقع في ليلة، لا تُتلف النسخ المحلية حتى تنجح نسخة خارج الموقع. ويُطبَّق المحو بموجب البند 8 على المنصة الحية فورًا؛ أما النسخة الاحتياطية التي تحوي سجلًا مميّزًا فتُتلف وفق هذا الجدول ولا تُحزَّر.
نسخ FTH Business Manager الاحتياطية	في كل ليلة تُنسخ قاعدة البيانات ومجلد الملفات احتياطيًا وتُشَقَّر (AES-256) قبل كتابتها على القرص؛ وتُحفظ أحدث أربع عشرة نسخة على المضيف. وتُحفظ نسخة مشقَّرة خارج الموقع في التخزين الكائني لدى Contabo داخل الاتحاد الأوروبي، بسبع نسخ يومية وأربع أسبوعية ونسخة شهرية واحدة. ويُجرى اختبار استعادة للنسخة المحلية كل ليلة وللنسخة خارج الموقع كل أسبوع، ويسجل كل منهما نتيجته. والنسخ الاحتياطية لا تُحزَّر؛ وتنتهي كل نسخة وفق جدولها الثابت، بما لا يتجاوز نحو خمسة وثلاثين يومًا من إنشائها.
الفواتير وبنودها وسجلات الدفع	تُحفظ إلى أجل غير مسمى، بحقولها الضريبية، بوصفها سجلات ضريبية نظامية؛ ولا تدخل في مهمة الاحتفاظ اليلية. وتُحذف عنوان الدافع في حساب الفوترة متى لم تبقَ عليه فاتورة غير مسددة، ويُحفظ ما دامت واحدة قائمة.
تقارير الأخطاء (بيانات الأعطال والأخطاء)	غير مفعّل. لا ترسل المنصة أحداث الأعطال إلا إلى خدمة خارجية لتتبع الأعطال متى صُلبت، وتُدرج أي خدمة من هذا النوع جهة معالجة فرعية قبل استخدامها. ولا يغادر أي حدث المنصة. ويذكر هذا الصف مدة احتفاظ متى صُلبت تلك الخدمة.

وحيثما نصّت اتفاقية الخدمة على مهلة تصدير قبل الحذف، فتلك المهلة تُضاف إلى المدد الواردة في هذا الجدول.

8. حقوق أصحاب البيانات والمحو

- تُوجَّه طلبات الأفراد (الاطلاع، التصحيح، الإزالة) إلى جهة التحكم بصفتها صاحبة العلاقة مع صاحب البيانات. وتدعم FTH، بصفتها جهة معالجة، تنفيذها خلال عشرة أيام عمل من تعليمات جهة التحكم.
- يُنفَّذ طلب محو كاتب تقييم بمحو سجل التقييم وسجلات التحليل المشتقة منه من المنصة، ويؤكد المحو بقيد في سجل التدقيق. والمحو ثابت: لا تعيد مزامنة لاحقة للفرع نفسه التقييم الممحو. ويزيل المحو أيضًا أي نسخة محفوظة في طلب إزالة، والتصنيف

الموصوف في البند 2، ويُزيل محتوى التقييم الممحو من قيود سجل التدقيق التي سجلته. وحينما تُتلف نسخة احتياطية خارج جدول التدوير، يُوثق محتواها قبل الإزالة.

- يُنفذ الطلب المتعلق بالشخص المسؤول عن التواصل لدى مشغل فرع بمحو بيانات مشغل الفرع تلك من المنصة. فُتزال كل البيانات، ومنها الاسم التجاري، ولا يمكن إعادة كتابتها في ذلك السجل؛ ويبقى السجل قيدًا بلا اسم ليظل تجميع الفروع التي يديرها قائمًا، ويُؤكد المحو بقيد في سجل التدقيق. ويبقى المحو متاحًا أثناء إيقاف الخاصية.
- الطلب المتعلق بشخص تعرضه Google على الملف التجاري لفرع: لا تحفظ المنصة إلا ما تعرضه Google بموجب تفويض العميل نفسه، فيُزال قيد ذلك الشخص عند القراءة الناجحة التالية متى لم تعد Google تعرضه، ويُزال فورًا لمساحة العمل كلها عند إيقاف العميل للخاصية. وما دامت الخاصية مفعلة، فليس في المنصة خطوة تزيل شخصًا مدرجًا بعينه، لأن القراءة اليلية التالية تعيد ما تعرضه Google. وللعمل أن يزيل أي تحديد أجراه على النحو الوارد في البند 7.

9. حدود المسؤولية

تغطي مسؤولية FTH أنظمتها وجهات المعالجة الفرعية المدرجة. وتظل FTH مسؤولة أمام العميل عن وفاء جهة المعالجة الفرعية المدرجة بالالتزامات الواردة في هذه الوثيقة بالقدر نفسه، وضمن الحدود ذاتها المقررة لمسؤوليتها عن فعلها هي بموجب اتفاقية الخدمة. والبيانات التي يستخرجها العميل بأي وسيلة (تصدير ملفات، أو الواجهة البرمجية، أو التكامل مع أنظمتها) نسخته هو وعلى مسؤوليته بصفته جهة التحكم. وحينما أرسلت FTH بيانات إلى نقاط استقبال يهئها العميل، فـ FTH مسؤولة عن سلامة التسليم إلى تلك النقطة.

10. الحوادث

عند أي حادث فعلي أو مشتبه به يمس البيانات، تُخطر FTH العميل دون تأخير غير مبرر، وتدعم الإخطار للجهة المختصة خلال اثنتين وسبعين ساعة وفق اللوائح التنفيذية.

11. سجل الإصدارات

الإصدار	التاريخ	ما الذي تغير
3.4	15 أكتوبر 2026	يُبين أن أسماء كُتاب التقييمات تُعرض افتراضيًا بعد أن يسجل مسؤول لدى العميل الإقرار، وأن للعميل إخفاءها؛ ويصف الرمز المختصر الذي يُعرف به كاتب التقييم حيث لا يُعرض اسمه؛ ويجعل اعتماد الردود على التقييمات سياسةً يضبطها العميل لمساحة عمله وفروعه وأعضائه.
3.3	10 أكتوبر 2026	يضيف فئتين من البيانات الشخصية في منصة FTH Maps: بيانات التواصل مع مشغلي الفروع، والأشخاص الذين تعرضهم Google على الملف التجاري للفرع؛ ويبيّن غرض كل منهما، ومن يطلع عليه، ومدة الاحتفاظ به، ومحوه.
3.2	27 سبتمبر 2026	يضيف FTH Business Manager وأنظمة FTH الداخلية؛ ويضيف ماي فاتورة وGoogle (Gemini) وOpenAI إلى جهات المعالجة الفرعية؛ ويصف الحماية المطبقة قبل وصول المحتوى إلى مزودي الذكاء الاصطناعي، والنسخ الاحتياطية المشفرة المحلية وخارج الموقع، واختبارات الاستعادة، والتسجيل، والاحتفاظ.
3.1	21 سبتمبر 2026	يضيف حفظ أسماء كُتاب التقييمات خيارًا للعميل، والتصنيف الاختياري ومفتاحه لكل مساحة عمل، وتسجيل أحداث المصادقة، وقواعد بيانات التشخيص، وحدود الإخفاء، ومدد النسخ الاحتياطية، ومزود الدفع.
3.0	30 أغسطس 2026	يغطي خدمات FTH للملفات التجارية ومنصة FTH Maps منتجًا مستقلًا؛ ويضع نموذج النشر والإخطار؛ ويصف معالجة الذكاء الاصطناعي لكل خدمة، ووصول موظفي FTH، وبيانات التشخيص، ومسؤولية FTH عن جهات المعالجة الفرعية لديها.
2.4	30 يوليو 2026	إصدار سابق صادر.

استفسارات الخصوصية وطلبات أصحاب البيانات وطلبات التدقيق: privacy@fth.sa لخدمات FTH للملفات التجارية، و privacy@fth.marketing لمنتجاتها. وكل بيان أعلاه عن أنظمة FTH قابل للإثبات على تلك الأنظمة عند النشر، وكل بيان عن قاعدة تتبعها FTH قابل للإثبات على سجلاتها.