

IMPLEMENTATION AGREEMENT

Annual Support & Maintenance Agreement

Corrective support, user assistance, configuration adjustments, version upgrades and system health monitoring for the Odoo ERP system implemented under agreement DX-2026-002 — Standard service level.

SERVICE PROVIDER

Dexor Integrated Computer Solutions Co. W.L.L.

CLIENT

Al Noor Trading Co. W.L.L.

CONTRACT REFERENCE

DX-2026-003

EFFECTIVE DATE

03 / 08 / 2026

SERVICE LEVEL

Standard

TERM

12 months

DATE OF ISSUE

03 / 08 / 2026

Dexor Integrated Computer Solutions Co. W.L.L.
Commercial Register 551952 · Trade Licence 2026/14049
info@dexor.ae · +20 15 501 42 885 · www.dexor.ae

اتفاقية التنفيذ

اتفاقية الدعم والصيانة السنوية

الدعم التصحيحي ومساندة المستخدمين وتعديلات التهيئة وترقية الإصدارات ومراقبة سلامة النظام ل نظام Odoo ERP المُنفَّذ من قبل مزود الخدمة — مستوى الخدمة القياسية.

مزود الخدمة

شركة ديكسور للحلول المتكاملة الحاسوبية ذ.م.م

العميل

شركة النور التجارية ذ.م.م

مرجع العقد

DX-2026-003

تاريخ السريان

2026 / 08 / 03

SERVICE LEVEL

Standard

TERM

months 12

DATE OF ISSUE

2026 / 08 / 03

شركة ديكسور للحلول المتكاملة الحاسوبية ذ.م.م
سجل تجاري 551952 · ترخيص 2026/14049
www.dexor.ae · +20 15 501 42 885 · info@dexor.ae

Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

ENGLISH

1. The Parties

1.1 First Party — the Service Provider

Particular	Details
Legal name	Dexor Integrated Computer Solutions Co. W.L.L.
Commercial Register	No. 551952 — registered 22/07/2026
Trade Licence	No. 2026/14049 — valid 30/07/2026 — 29/07/2030
Registered office	Al Salam Tower (Awqaf Bldg. 2405), 16th Floor, Office 8 — Fahad Al-Salem Street, Qibla, Capital Governorate, Kuwait City
Contact	info@dexor.ae · +20 15 501 42 885 · www.dexor.ae

1.2 Second Party — the Client

Legal name	Al Noor Trading Co. W.L.L.
Commercial Register	123456
Registered office	Kuwait City
Represented by	Mr. Ahmed Al-Noor
Contact	-----

1.3 Covered system

This Agreement covers the Odoo ERP system implemented under agreement DX-2026-002, licensed for **15 named users**.

العربية

1. أطراف الاتفاقية

1.1 الطرف الأول — مزود الخدمة

البيان	التفاصيل
الاسم القانوني	شركة ديكسور للحلول المتكاملة الحاسوبية ذ.م.م
السجل التجاري	رقم 551952 — بتاريخ 22/07/2026
الترخيص التجاري	رقم 2026/14049 — ساري 30/07/2026 — 29/07/2030
المقر المسجل	برج السلام (مبنى وزارة الأوقاف رقم 2405)، الدور 16، مكتب 8 — شارع فهد السالم، القبلة، محافظة العاصمة، مدينة الكويت
الاتصال	+20 15 501 42 885 · info@dexor.ae · www.dexor.ae

1.2 الطرف الثاني — العميل

الاسم القانوني	شركة النور التجارية ذ.م.م
السجل التجاري	123456
المقر المسجل	Kuwait City
يمثلها	Mr. Ahmed Al-Noor
بيانات الاتصال	-----

1.3 النظام المشمول

تغطي هذه الاتفاقية نظام Odoo ERP المُنفَّذ من قبل مزود الخدمة، والمرخَّص لـ **15 مستخدماً مسقًى**.

Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

2. Scope of Support Services

During the term, the Service Provider shall provide the following services in respect of the covered system:

Service	What it covers
Corrective support	Diagnosis and correction of defects in the delivered system
User assistance	Answering functional questions and guiding users through the system
Configuration adjustments	Changes to existing settings, templates, users and permissions
Version upgrades	Upgrade of the system to newer supported versions, with regression testing
Backup verification	Periodic verification that backups exist and are restorable
Health monitoring	Periodic review of performance, error logs and database health
Reporting	A periodic report of tickets raised, resolved and outstanding

Support hours. Sunday–Thursday, 08:00–18:00 (Kuwait time). Requests are logged by email to info@dexor.ae or through the agreed support channel, and are handled in the order set by their severity.

2. نطاق خدمات الدعم

خلال مدة الاتفاقية، يقدم مزود الخدمة الخدمات التالية بخصوص النظام المشمول:

الخدمة	ما تشمله
الدعم التصحيحي	تشخيص وتصحيح الأخطاء في النظام المُسلّم
مساعدة المستخدمين	الإجابة على الاستفسارات الوظيفية وإرشاد المستخدمين
تعديلات التهيئة	تعديل الإعدادات والقوالب والمستخدمين والصلاحيات القائمة
ترقية الإصدارات	ترقية النظام إلى الإصدارات المدعومة الأحدث مع اختبار الانحدار
التحقق من النسخ الاحتياطي	التحقق الدوري من وجود النسخ الاحتياطية وقابليتها للاستعادة
مراقبة سلامة النظام	مراجعة دورية للأداء وسجلات الأخطاء وسلامة قاعدة البيانات
التقارير	تقرير دوري بالطلبات المفتوحة والمُنجزّة والمعلّقة

ساعات الدعم. الأحد–الخميس، 08:00–18:00 (بتوقيت الكويت). تُسجّل الطلبات عبر البريد الإلكتروني info@dexor.ae أو عبر قناة الدعم المتفق عليها، وتُعالج وفق ترتيب أولويتها.

Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

3. Service Levels — Standard Plan

Severity	Response target	Resolution target
Critical — system down	2 working hours	1 working day
High — key process blocked	4 working hours	2 working days
Normal — defect or question	1 working day	5 working days
Enhancement request	2 working days	By agreement

- ✓ Response time is measured from the moment a request is logged within support hours.
- ✓ Resolution targets assume the Client provides access and the information needed to reproduce the issue.
- ✓ A workaround that restores business operation is treated as a resolution until the permanent fix is released.
- ✓ The plan includes **40 support hours** per year for adjustments and small enhancements; hours consumed beyond that allowance are billed separately.
- ✓ Work outside this scope is quoted in advance and charged at **KWD 25.000 per hour**.

3. مستويات الخدمة — الباقة القياسية

درجة الأولوية	هدف الاستجابة	هدف المعالجة
حرجية — توقف النظام	ساعتان عمل	يوم عمل واحد
عالية — تعطل عملية رئيسية	4 ساعات عمل	يوما عمل
عادية — خلل أو استفسار	يوم عمل واحد	5 أيام عمل
طلب تحسين	يوما عمل	بحسب الاتفاق

- ✓ يُحتسب زمن الاستجابة من لحظة تسجيل الطلب ضمن ساعات الدعم.
- ✓ تفترض أهداف المعالجة تزويد العميل للوصول والمعلومات اللازمة لإعادة إظهار المشكلة.
- ✓ يُعدّ الحل البديل الذي يعيد سير العمل معالجةً إلى حين إصدار الإصلاح الدائم.
- ✓ تشمل الباقة **40 ساعة دعم** سنوياً للتعديلات والتحسينات الصغيرة، وتُحتسب الساعات الزائدة بشكل منفصل.
- ✓ يُسعر العمل خارج هذا النطاق مسبقاً ويُحتسب بواقع **25.000 د.ك للساعة**.

Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

4. Term, Fees & Payment

ANNUAL SUPPORT FEE

900.000 KWD

Term of 12 months from the effective date, invoiced in four equal quarterly instalments in advance. Excludes hosting, Odoo Enterprise and third-party subscriptions.

Particular	Detail
Term	12 months from the effective date
Billing	In four equal quarterly instalments in advance
Amount per invoice	KWD 225.000
Payment terms	Within 15 days of invoice date
Renewal	Renewable by written agreement for a further term

Support is activated on receipt of the first invoice payment. Where an invoice remains unpaid for more than thirty (30) days, the Service Provider may suspend service after written notice, without prejudice to the fees due.

4. المدة والرسوم والسداد

رسوم الدعم السنوية

900.000 د.ك

مدة 12 شهراً من تاريخ السريان، وتُفوتّر على أربع دفعات ربع سنوية متساوية ومقدماً. لا تشمل الاستضافة واشتراكات Odoo Enterprise والاشتراكات الخارجية.

البيان	التفاصيل
المدة	12 شهراً من تاريخ السريان
دورية الفوترة	على أربع دفعات ربع سنوية متساوية ومقدماً
قيمة الفاتورة	225.000 د.ك
شروط السداد	خلال 15 يوماً من تاريخ الفاتورة
التجديد	قابلة للتجديد باتفاق خطي لمدة أخرى

يبدأ سريان الدعم عند استلام سداد الفاتورة الأولى. وإذا بقيت أي فاتورة غير مسددة لأكثر من ثلاثين (30) يوماً، يجوز لمزود الخدمة تعليق الخدمة بعد إخطار خطي، دون الإخلال بالرسوم المستحقة.

Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

5. Exclusions & Change Control

The following are outside the scope of this Agreement and are quoted separately before any work begins:

- ✓ New modules or major new functionality not present at the start of the term
- ✓ Hosting, Odoo Enterprise and third-party subscription fees
- ✓ Data entry, data cleansing and bulk data correction performed on the Client's behalf
- ✓ Faults caused by changes made by the Client or a third party without the Service Provider's knowledge
- ✓ Hardware, network and end-user device support
- ✓ Training of newly hired staff beyond the included allowance

5.1 Change control

Any request that falls outside the scope is documented in a written change request stating the effort, cost and delivery date, and is carried out only once the Client approves it in writing.

5. الاستثناءات وإدارة التغيير

تقع البنود التالية خارج نطاق هذه الاتفاقية، ويتم تسعيرها بشكل منفصل قبل بدء أي عمل:

- ✓ الوحدات الجديدة أو الوظائف الجوهرية غير الموجودة عند بدء المدة
- ✓ رسوم الاستضافة واشتراكات Odoo Enterprise والاشتراكات الخارجية
- ✓ إدخال البيانات وتنقيتها وتصحيحها بالجملة نيابةً عن العميل
- ✓ الأعطال الناتجة عن تغييرات أجراها العميل أو طرف ثالث دون علم مزود الخدمة
- ✓ دعم الأجهزة والشبكات وأجهزة المستخدمين
- ✓ تدريب الموظفين الجدد بما يتجاوز المخصص المشمول

5.1 إدارة التغيير

يُوثَّق أي طلب خارج النطاق في طلب تغيير مكتوب يبيِّن الجهد والتكلفة وتاريخ التسليم، ولا يُنفَّذ إلا بعد موافقة العميل الخطية.

Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

6. General Terms

6.1 Client obligations

The Client shall nominate a single point of contact, provide the access required to diagnose issues, and report faults with enough detail to reproduce them.

6.2 Data & confidentiality

All Client data remains the exclusive property of the Client. Each Party shall keep the other's information confidential during the term and for **three (3) years** afterwards.

6.3 Limitation of liability

The Service Provider's aggregate liability under this Agreement shall not exceed the fees actually paid under it. Neither Party is liable for indirect or consequential loss.

6.4 Termination

Either Party may terminate for material breach not remedied within **thirty (30) days** of written notice. Fees for the elapsed period remain payable.

6.5 Governing law & language

Governed by the laws of the **State of Kuwait**; the competent Kuwaiti courts have jurisdiction. Executed bilingually — in case of discrepancy the **Arabic text prevails**.

6. الشروط العامة

6.1 التزامات العميل

يلتزم العميل بتسمية جهة اتصال واحدة، وتوفير الوصول اللازم لتشخيص المشكلات، والإبلاغ عن الأعطال بتفاصيل كافية لإعادة إظهارها.

6.2 البيانات والسرية

تبقى جميع بيانات العميل ملكاً خالصاً له. ويلتزم كل طرف بسرية معلومات الطرف الآخر خلال المدة ولمدة **ثلاث (3) سنوات** بعدها.

6.3 حدود المسؤولية

لا تتجاوز المسؤولية الإجمالية لمزود الخدمة بموجب هذه الاتفاقية الرسوم المسددة فعلياً بموجبها. ولا يُسأل أي طرف عن الأضرار غير المباشرة أو التبعية.

6.4 الإنهاء

يجوز لأي طرف الإنهاء عند إخلال جوهري لم يُعالج خلال **ثلاثين (30) يوماً** من الإخطار الخطي، وتبقى رسوم المدة المنقضية مستحقة.

6.5 القانون الحاكم واللغة

تخضع لقوانين **دولة الكويت** وتختص المحاكم الكويتية بنظر النزاع. حُرِّرت بلغتين، وعند الاختلاف يُعتد بالنص العربي.

Odoo ERP Implementation · State of Kuwait

8. Acceptance

By signing below, the Parties accept the scope of support, the service levels and the fees set out in this Agreement, and confirm that the signatories are duly authorised to bind their respective companies.

For Dexor (Service
Provider)

For Al Noor Trading Co.
W.L.L. (Client)



Date: 3 August 2026

Dexor · info@dexor.ae ·

Kuwait

Date: 3 August 2026

Authorised representative ·

Kuwait

Client
signatory

Details

Name

Position

Company
stamp

8. القبول

بالتوقيع أدناه، يقبل الطرفان نطاق الدعم ومستويات الخدمة والرسوم الواردة في هذه الاتفاقية، ويقرّان بأن الموقعين مفوضان حسب الأصول بإلزام شركتهما.

عن شركة النور التجارية ذ.م.م
(العميل)

عن ديكسور (مزود الخدمة)



التاريخ: 3 أغسطس 2026

الممثل المفوض · الكويت

التاريخ: 3 أغسطس 2026

ديكسور · info@dexor.ae ·

الكويت

البيانات

الموقع عن العميل

الاسم

المنصب

ختم الشركة