

## IMPLEMENTATION AGREEMENT

## Annual Support & Maintenance Agreement

Corrective support, user assistance, configuration adjustments, version upgrades, health monitoring and a time-based escalation path for the Odoo ERP system implemented under agreement DX-2026-002 — Standard service level, 20 named users.

## SERVICE PROVIDER

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

## CLIENT

Gulf Marine Services Co. W.L.L.

## CONTRACT REFERENCE

DX-2026-007

## 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  
Al Salam Tower (Awqaf Bldg. 2405), 16th Floor, Office 8 — Fahad  
Al-Salem Street, Qibla, Capital Governorate, Kuwait City  
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 ومسار تصعيد مرتبط بالزمن ل نظام Odoo ERP المُنفَّذ بموجب الاتفاقية رقم DX-2026-002 — مستوى الخدمة القياسي، 20 مستخدماً مسقًى.

## مزود الخدمة

شركة ديكسور للحلول المتكاملة الحاسوبية ذ.م.م

## العميل

شركة الخليج للخدمات البحرية ذ.م.م

## مرجع العقد

DX-2026-007

## تاريخ السريان

03 / 08 / 2026

## SERVICE LEVEL

Standard

## TERM

12 months

## DATE OF ISSUE

03 / 08 / 2026

شركة ديكسور للحلول المتكاملة الحاسوبية ذ.م.م  
سجل تجاري 551952 · ترخيص 2026/14049  
برج السلام (مبنى وزارة الأوقاف رقم 2405)، الدور 16، مكتب 8 — شارع فهد السالم،  
القبلة، محافظة العاصمة، مدينة الكويت  
www.dexor.ae · +20 15 501 42 885 · info@dexor.ae

## Odoo ERP Implementation · State of Kuwait

## ENGLISH

## Letter of Engagement

Kuwait · 3 August 2026 · Ref. DX-2026-007

**Mr. Salem Al-Fahad, Operations Director**  
Gulf Marine Services Co. W.L.L.

Thank you for the confidence you have placed in us since go-live. This Agreement covers the year that follows the implementation delivered under agreement DX-2026-002, and it is written around one fact about your operation: it does not stop when our office closes, and the moment a system problem costs the most is a vessel turnaround.

So the response times in Section 3 are contractual targets, not aspirations, and Section 4 sets out an escalation ladder that moves a critical incident up to a senior consultant, then to the engagement lead, then to the authorised signatory of this company — **automatically, on the clock, without you having to chase anyone.**

- ✓ **Critical incidents** — first response within **2 working hours** of logging.
- ✓ **One named engineer** owns your account, with a named deputy behind them.
- ✓ **Pre-notified turnaround windows** — on-call cover outside normal support hours (Section 10).
- ✓ **A quarterly report** with every ticket, every response time against target, and the hours used.

We would rather be measured on this page than on a promise, and we have written it so that you can hold us to it.

Best regards,

**Eng. Hisham**

Dexor Integrated Computer Solutions Co. W.L.L. ·  
info@dexor.ae · Kuwait

## العربية

## خطاب الارتباط

الكويت · 3 أغسطس 2026 · مرجع DX-2026-007

**السيد / سالم الفهد، مدير العمليات**  
شركة الخليج للخدمات البحرية ذ.م.م

نشكركم على ثقتكم بنا منذ التشغيل الفعلي. تغطي هذه الاتفاقية السنة التالية للتنفيذ المُسلّم بموجب الاتفاقية رقم DX-2026-002، وقد صيغت حول حقيقة واحدة عن عملياتكم: إنها لا تتوقف عند إغلاق مكاتبنا، وأكثر لحظة تكون فيها مشكلة النظام مكلفة هي فترة مناولة السفينة.

لذلك فإن أزمته الاستجابة الواردة في البند 3 أهداف تعاقدية وليست تطلعات، ويضع البند 4 سُلم تصعيد ينقل الحادثة الحرجة إلى استشاري أول، ثم إلى قائد الارتباط، ثم إلى المفوض بالتوقيع عن هذه الشركة — **تلقائياً ووفق الساعة، دون أن تضطروا لمتابعة أحد.**

- ✓ **الحوادث الحرجة** — أول استجابة خلال **ساعةٍ عمل** من تسجيل الطلب.
- ✓ **مهندس مسقى واحد** مسؤول عن حسابكم، ويقف خلفه نائب مسقى.
- ✓ **نوافذ مناولة مُبلّغ عنها مسبقاً** — تغطية استعداد خارج ساعات الدعم المعتادة (البند 10).
- ✓ **تقرير ربع سنوي** بكل طلب وكل زمن استجابة مقابل الهدف والساعات المستهلكة.

نفضّل أن نُقاس بما ورد في هذه الصفحة لا بوعد شفهي، وقد كتبناها كي تتمكنوا من محاسبتنا عليها.

مع خالص التحية،

**المهندس هشام**

شركة ديكسور للحلول المتكاملة الحاسوبية ذ.م.م · info@dexor.ae · الكويت

## Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

## 1. The Parties &amp; Covered System

## 1.1 First Party — the Service Provider

| Particular          | Details                                                                                               |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Legal name          | Dexor Integrated Computer Solutions Co. W.L.L. — Limited Liability Company (W.L.L.)                   |
| Commercial Register | No. 551952 — registered 22/07/2026                                                                    |
| Trade Licence       | No. 2026/14049 — valid 30/07/2026 — 29/07/2030 · Integrated Computer Solutions (activity code 620213) |
| Registered office   | Al Salam Tower (Awqaf Bldg. 2405), 16th Floor, Office 8 — Fahad Al-Salem Street, Qibla, Kuwait City   |
| Contact             | info@dexor.ae · +20 15 501 42 885 · www.dexor.ae                                                      |

## 1.2 Second Party — the Client

| Particular          | Details                                 |
|---------------------|-----------------------------------------|
| Legal name          | Gulf Marine Services Co. W.L.L.         |
| Commercial Register | No. 445566                              |
| Registered office   | -----                                   |
| Represented by      | Mr. Salem Al-Fahad, Operations Director |
| Contact             | -----                                   |

## 1.3 Covered system

Jointly the “**Parties**”. This Agreement covers the Odoo ERP system implemented under agreement DX-2026-002, in its live production environment, licensed for **20 named users**.

## 1. أطراف الاتفاقية والنظام المشمول

## 1.1 الطرف الأول — مزود الخدمة

| البيان          | التفاصيل                                                                                           |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الاسم القانوني  | شركة ديكسور للحلول المتكاملة الحاسوبية ذ.م.م — شركة ذات مسؤولية محدودة (ذ.م.م)                     |
| السجل التجاري   | رقم 551952 — بتاريخ 22/07/2026                                                                     |
| الترخيص التجاري | رقم 2026/14049 — ساري — 30/07/2026 · 29/07/2030 · حلول متكاملة حاسوبية (رمز النشاط 620213)         |
| المقر المسجل    | برج السلام (مبنى وزارة الأوقاف رقم 2405)، الدور 16، مكتب 8 — شارع فهد السالم، القبلة، مدينة الكويت |
| الاتصال         | · +20 15 501 42 885 · info@dexor.ae · www.dexor.ae                                                 |

## 1.2 الطرف الثاني — العميل

| البيان         | التفاصيل                          |
|----------------|-----------------------------------|
| الاسم القانوني | شركة الخليج للخدمات البحرية ذ.م.م |
| السجل التجاري  | رقم 445566                        |
| المقر المسجل   | -----                             |
| يمثلها         | السيد / سالم الفهد، مدير العمليات |
| بيانات الاتصال | -----                             |

## 1.3 النظام المشمول

ويُشار إليهما مجتمعين بـ «**الطرفين**». وتغطي هذه الاتفاقية نظام Odoo ERP المُنفَّذ بموجب الاتفاقية رقم DX-2026-002، في بيئة التشغيل الفعلي، والمرخَّص لـ **20 مستخدماً مسجلاً**.

## 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                                                                                                                                |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Corrective support</b>        | Diagnosis and correction of defects in the covered system, including errors that block a document, a posting or a user from completing a task |
| <b>User assistance</b>           | Answering functional questions from the named users and guiding them through the system, including refresher guidance for existing users      |
| <b>Configuration adjustments</b> | Changes to existing settings, document templates, users, permissions, pricing rules and report layouts                                        |
| <b>Version upgrades</b>          | Upgrade of the covered system to newer supported versions, with regression testing before the change reaches production                       |
| <b>Backup verification</b>       | Periodic verification that backups exist, are complete and can actually be restored                                                           |
| <b>Health monitoring</b>         | Periodic review of performance, error logs and database health, with corrective action taken before a fault becomes an outage                 |
| <b>Reporting</b>                 | A quarterly report of tickets raised, resolved and outstanding, response times against target, and hours consumed from the included allowance |

**Support hours.** Sunday to Thursday, 08:00–18:00 (Kuwait time). Requests are logged as set out in Section 5 and are worked in the order set by their severity, not the order in which they arrive.

## 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 المشمول، بما فيها الأخطاء التي تمنع إتمام مستند أو قيد أو مهمة لمستخدم                    |
| مساعدة المستخدمين         | الإجابة على استفسارات المستخدمين المسجلين الوظيفية وإرشادهم في النظام، بما يشمل التذكير التدريبي للمستخدمين الحاليين     |
| تعديلات التهيئة           | تعديل الإعدادات وقوائم المستندات والمستخدمين والصلاحيات وقواعد التسعير وتنسيق التقارير                                   |
| ترقية الإصدارات           | ترقية النظام المشمول إلى الإصدارات المدعومة الأحدث مع اختبار الانحدار قبل وصول التغيير إلى بيئة التشغيل                  |
| التحقق من النسخ الاحتياطي | التحقق الدوري من وجود النسخ الاحتياطية واكتمالها وقابليتها الفعلية للاستعادة                                             |
| مراقبة سلامة النظام       | مراجعة دورية للأداء وسجلات الأخطاء وسلامة قاعدة البيانات، مع اتخاذ الإجراء التصحيحي قبل أن يتحوّل الخلل إلى توقف         |
| التقارير                  | تقرير ربع سنوي بالطلبات المفتوحة والمُنجزة والمعلّقة، وأزمنة الاستجابة مقابل الهدف، والساعات المستهلكة من المخصص المشمول |

**ساعات الدعم.** من الأحد إلى الخميس، 08:00–18:00 (بتوقيت الكويت). تُسجّل الطلبات وفق البند 5 وتُعالج بترتيب درجة أولويتها لا بترتيب ورودها.

## Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

## 3. Service Levels — Standard Plan

**The commitment that matters.** A **Critical** incident gets a first response within **2 working hours** of being logged, is worked continuously until service is restored, and escalates automatically under Section 4 if it is not.

| Severity                                                       | Response target | Resolution target                             |
|----------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------|
| <b>Critical — system down, or a core process unusable</b>      | 2 working hours | Same working day; 1 working day at the latest |
| <b>High — a key process blocked, workaround available</b>      | 4 working hours | 2 working days                                |
| <b>Normal — a defect, error message or functional question</b> | 1 working day   | 5 working days                                |
| <b>Enhancement — change or extension of existing behaviour</b> | 2 working days  | By written agreement                          |

- ✓ **Response** means a named engineer contacting the Client about the specific ticket — an automated acknowledgement is not a response.
- ✓ The clock starts when the request is logged within support hours; one logged outside them starts at the beginning of the next working day, except during a pre-notified turnaround window (Section 10).
- ✓ A workaround that restores the business operation counts as a resolution until the permanent fix is released.
- ✓ The clock pauses only while the Service Provider is waiting on the Client, and each pause is recorded on the ticket.
- ✓ Severity is set by the Client; if the Service Provider disagrees it says so in writing the same day, and the higher of the two applies meanwhile.

## 3. مستويات الخدمة — الباقة القياسية

**الالتزام الأهم.** تتلقى الحادثة **الدرجة** أول استجابة من مهندس دعم خلال **ساعة** عمل من تسجيلها، ويستمر العمل عليها دون انقطاع حتى استعادة الخدمة، وتُصدّق تلقائياً وفق البند 4 إذا لم يتم ذلك.

| درجة الأولوية                             | هدف الاستجابة | هدف المعالجة                             |
|-------------------------------------------|---------------|------------------------------------------|
| حرجية — توقف النظام أو تعذر عملية أساسية  | ساعات عمل     | في نفس يوم العمل، ويحد أقصى يوم عمل واحد |
| عالية — تعطل عملية رئيسية مع وجود حل بديل | 4 ساعات عمل   | يوماً عمل                                |
| عادية — خلل أو رسالة خطأ أو استفسار وظيفي | يوم عمل واحد  | 5 أيام عمل                               |
| تحسين — تعديل أو توسعة سلوك قائم          | يوماً عمل     | بحسب اتفاق خطي                           |

- ✓ **الاستجابة** هي لحظة تواصل مهندس مسمى مع العميل بخصوص الطلب المحدد — ولا يُعد الإشعار الآلي استجابةً.
- ✓ تبدأ ساعة الاستجابة عند تسجيل الطلب ضمن ساعات الدعم؛ ويبدأ احتساب الطلب المسجل خارجها مع بداية يوم العمل التالي، باستثناء نوافذ المناولة المُبلّغ عنها مسبقاً (البند 10).
- ✓ يُعدّ الحل البديل الذي يعيد سير العمل معالجةً إلى حين إصدار الإصلاح الدائم.
- ✓ لا تتوقف الساعة إلا أثناء انتظار مزود الخدمة وصولاً أو معلومات من العميل، ويُسجّل كل توقف على الطلب.
- ✓ يحدد العميل درجة الأولوية عند التسجيل؛ وإذا خالفه مزود الخدمة يبين ذلك خطياً في اليوم نفسه، وتُطبّق الأعلى منهما في هذه الأثناء.

## Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

## 4. Escalation Path &amp; On-Call Handling

Escalation under this Agreement is **automatic and time-based**. The Client is not required to request it, chase it or approve it — each level is engaged by the clock, and the Client is copied in writing at every step.

| Level                                                         | Responsibility                                                                            | Engaged when                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Level 1 — Support engineer</b>                             | Logs, acknowledges, diagnoses and works the ticket                                        | On logging                                                                                       |
| <b>Level 2 — Senior functional / technical consultant</b>     | Takes over diagnosis and brings in the specialist for the affected module                 | A Critical ticket not responded to within 1 working hour, or not restored within 4 working hours |
| <b>Level 3 — Engagement lead</b>                              | Assigns additional resources and opens a direct line to the Client's nominated contact    | A Critical ticket still open after 4 working hours, or a High ticket after 1 working day         |
| <b>Level 4 — Authorised signatory of the Service Provider</b> | Personally accountable for restoration and agrees a written recovery plan with the Client | A Critical ticket still open at the end of the working day on which it was raised                |

## 4. مسار التصعيد ومعالجة الحوادث

التصعيد بموجب هذه الاتفاقية تلقائي ومرتبط بالزمن. ولا يُطلب من العميل طلبه أو متابعته أو الموافقة عليه — إذ يُستدعى كل مستوى بحكم الساعة، ويُخطر العميل خطياً عند كل خطوة.

| المستوى                                           | المسؤولية                                                           | يُستدعى عند                                                                     |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>المستوى 1 — مهندس الدعم</b>                    | يسجل الطلب ويقرّ باستلامه ويشخصه ويعمل عليه                         | عند التسجيل                                                                     |
| <b>المستوى 2 — استشاري وظيفي / تقني أول</b>       | يتولى التشخيص ويستدعي المختص بالوحدة المتأثرة                       | طلب حرج لم تتم الاستجابة له خلال ساعة عمل، أو لم تُستعد الخدمة خلال 4 ساعات عمل |
| <b>المستوى 3 — قائد الارتباط</b>                  | يخصص موارد إضافية ويفتح خط اتصال مباشر مع جهة اتصال العميل المسقاة  | طلب حرج ما زال مفتوحاً بعد 4 ساعات عمل، أو طلب عالي الأولوية بعد يوم عمل        |
| <b>المستوى 4 — المفوض بالتوقيع عن مزود الخدمة</b> | مسؤول شخصياً عن استعادة الخدمة ويتفق مع العميل على خطة تعافٍ مكتوبة | طلب حرج ما زال مفتوحاً في نهاية يوم العمل الذي سُجل فيه                         |

## IMPORTANT

A Critical incident is never closed on the Service Provider's word alone. It is closed only after the Client's nominated contact **confirms in writing that operations have resumed**, and a written root-cause note follows within **5 working days**.

## هام

لا تُغلق الحادثة الحرجة بقرار مزود الخدمة وحده، بل تُغلق فقط بعد أن **تؤكد جهة اتصال العميل المسقاة خطياً استئناف العمليات**، ويصدر بعدها تقرير مكتوب بالسبب الجذري خلال **5 أيام عمل**.

## Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

## 5. Support Channels, Ticket Lifecycle &amp; Reporting

| Channel                       | Use                                                                                |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Email —<br>info@dexor.ae      | Primary channel. Creates the ticket and starts the response clock. All severities. |
| Agreed messaging group        | Quick questions and flagging a Critical ticket already logged by email.            |
| Telephone — +20 15 501 42 885 | Critical and High incidents only, and any escalation under Section 4.              |
| Nominated on-call contact     | Pre-notified turnaround windows only (Section 10).                                 |

## 5.1 Ticket lifecycle

- ✓ Every request receives a **ticket reference** on the same working day it is logged.
- ✓ The ticket records the severity, the response and resolution targets that apply, and every action taken, so performance against Section 3 can be audited at any time.
- ✓ No change is applied to the production system without the Client's nominated contact being informed; changes that affect a business process are tested before release.
- ✓ A ticket is closed on the Client's written confirmation, or after **5 working days** without a reply to a request for confirmation.

## 5.2 Contacts and reporting

Each Party nominates **one point of contact and one deputy**, recorded in Annex A. Within **15 days** of the end of each quarter the Service Provider issues a report listing every ticket raised, resolved and outstanding, the response time achieved against target for each, and the hours consumed from the 40-hour allowance.

## 5. قنوات الدعم ودورة الطلب والتقارير

| القناة                               | الاستخدام                                                               |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| البريد الإلكتروني —<br>info@dexor.ae | القناة الأساسية. تُنشئ الطلب وتبدأ احتساب زمن الاستجابة. لجميع الدرجات. |
| مجموعة المراسلة المتفق عليها         | الاستفسارات السريعة والتنبيه إلى طلب خرج سبق تسجيله بالبريد.            |
| الهاتف — +20 15 501 42 885           | الحوادث الحرجة وعالية الأولوية فقط، وأي تصعيد بموجب البند 4.            |
| جهة الاتصال المناوبة المسقاة         | نوافذ المناوبة المُبلَّغ عنها مسبقاً فقط (البند 10).                    |

## 5.1 دورة حياة الطلب

- ✓ يحصل كل طلب على **رقم مرجعي** في يوم العمل ذاته الذي سُجِّل فيه.
- ✓ يسجَّل الطلب درجة الأولوية وهدفي الاستجابة والمعالجة المنطبقين وكل إجراء متخذ، بما يتيح تدقيق الأداء مقابل البند 3 في أي وقت.
- ✓ لا يُطبَّق أي تغيير على نظام التشغيل الفعلي دون إبلاغ جهة اتصال العميل المسقاة، وتُختبر التغييرات التي تمس عملية تشغيلية قبل إصدارها.
- ✓ يُغلق الطلب بتأكيد خطي من العميل، أو بعد **5 أيام عمل** دون رد على طلب التأكيد.

## 5.2 جهات الاتصال والتقارير

يسمِّي كل طرف **جهة اتصال واحدة ونائباً واحداً**، ويُدوَّنان في الملحق (أ). وخلال **15 يوماً** من نهاية كل ربع سنة يصدر مزود الخدمة تقريراً يبيِّن كل طلب مفتوح ومُنجز ومعلَّق، وزمن الاستجابة المتحقق مقابل الهدف لكل منها، والساعات المستهلكة من مخصص 40 ساعة.

## Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

## 6. Term, Fees &amp; Payment

## ANNUAL SUPPORT FEE

1,100.000 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 (03 / 08 / 2026)               |
| Annual support fee | KWD 1,100.000                                                    |
| Billing            | Four equal quarterly instalments, in advance                     |
| Amount per invoice | KWD 275.000                                                      |
| Payment terms      | Within 15 days of the invoice date                               |
| Included hours     | 40 support hours per contract year                               |
| Out-of-scope rate  | KWD 25.000 per hour, quoted and approved in advance              |
| Renewal            | By written agreement for a further term, at the rate then agreed |

- ✓ The 40 included hours cover configuration adjustments and small enhancements; they are tracked on the quarterly report and do not carry over to a renewal term.
- ✓ Corrective support, incident handling and escalation are **not** drawn from the allowance — the annual fee covers them however many incidents arise.
- ✓ An invoice unpaid for more than **30 days** entitles the Service Provider to suspend the service after written notice, without prejudice to the fees due.

## 6. المدة والرسوم والسداد

## رسوم الدعم السنوية

1,100.000 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 (03 / 08 / 2026)     |
| رسوم الدعم السنوية    | 1,100.000 د.ك                                  |
| دورية الفوترة         | أربع دفعات ربع سنوية متساوية ومقدماً           |
| قيمة الفاتورة         | 275.000 د.ك                                    |
| شروط السداد           | خلال 15 يوماً من تاريخ الفاتورة                |
| الساعات المشمولة      | 40 ساعة دعم في السنة التعاقدية                 |
| سعر العمل خارج النطاق | 25.000 د.ك للساعة، بعرض سعر وموافقة مسبقة      |
| التجديد               | باتفاق خطي لمدة أخرى وبالسعر المتفق عليه حينها |

✓ تغطي الساعات المشمولة البالغة 40 ساعة تعديلات التهيئة والتحسينات الصغيرة، وتُتَابَع في التقرير الربع سنوي، ولا تُرَجَّل إلى مدة التجديد.

✓ لا يُخصم الدعم التصحيحي ومعالجة الحوادث والتصعيد من المخصص — فالرسوم السنوية تغطيها مهما بلغ عدد الحوادث.

✓ الفاتورة غير المسددة لأكثر من **30 يوماً** تخوّل مزود الخدمة تعليق الخدمة بعد إخطار خطي، دون الإخلال بالرسوم المستحقة.



## Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

## 7. Exclusions & Change Control

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

- ✓ New modules, or major new functionality not present in the covered system at the start of the term
- ✓ Hosting, Odoo Enterprise licences 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 to the system, its database or its environment without the Service Provider's knowledge
- ✓ Hardware, vessel and shore network connectivity, and end-user device support
- ✓ Integration with a new external system, and onboarding of users beyond the 20 named users covered
- ✓ Training of newly hired staff beyond the included hours allowance

### 7.1 Change control

Any request outside the scope is documented in a written change request stating the effort in hours, the cost at KWD 25.000 per hour (or a fixed price where agreed) and the delivery date. Work begins only once the Client approves it in writing. An out-of-scope request is never allowed to displace an open Critical or High incident.

## 7. 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 في النظام المشمول عند بدء المدة
- ✓ الاستضافة وتراخيص Odoo Enterprise ورسوم الاشتراكات الخارجية
- ✓ إدخال البيانات وتنقيتها وتصحيحها بالجملة نيابةً عن العميل
- ✓ الأعطال الناتجة عن تغييرات أجراها العميل أو طرف ثالث على النظام أو قاعدة بياناته أو بيئته دون علم مزود الخدمة
- ✓ الأجهزة، والاتصال الشبكي على متن السفن وفي المواقع البرية، ودعم أجهزة المستخدمين
- ✓ التكامل مع نظام خارجي جديد، وإضافة مستخدمين بما يتجاوز 20 مستخدماً مسقًى مشمولين
- ✓ تدريب الموظفين الجدد بما يتجاوز مخصص الساعات المشمول

### 7.1 إدارة التغيير

يُوثَّق أي طلب خارج النطاق في طلب تغيير مكتوب يبيِّن الجهد بالساعات والتكلفة بواقع 25.000 د.ك. للساعة (أو بسعر مقطوع عند الاتفاق) وتاريخ التسليم. ولا يبدأ العمل إلا بعد موافقة العميل الخطية. ولا يُسمح لأي طلب خارج النطاق بأن يؤخّر حادثة حرجية أو عالية الأولوية مفتوحة.

## 8. General Terms (1/2)

### 8.1 Client obligations

The Client shall nominate a single point of contact and a deputy, report faults with enough detail to reproduce them, provide the access required to diagnose them, and confirm restoration in writing when service resumes. Response and resolution targets are suspended for as long as the Service Provider is genuinely prevented from working by the absence of access or information.

### 8.2 Access, security and environments

Access granted to the Service Provider is limited to what the supported work requires, is used only for that purpose, and is revoked by the Client on termination. Changes are prepared and tested outside the production environment wherever the change carries a risk to live data.

### 8.3 Data ownership and confidentiality

All Client data — including operational, commercial and personnel records held in the covered system — remains the exclusive property of the Client and is returned in a standard, readable format on request and on termination. Each Party keeps the other's information confidential during the term and for **three (3) years** afterwards.

**Confidential corporate information:** the Service Provider's constitutive, ownership and financial records are not reproduced in this Agreement; they are released directly to the Client under a mutual non-disclosure agreement where procurement or KYC genuinely requires them.

### 8.4 Intellectual property

Configuration, developments and reports produced for the Client under this Agreement may be used by the Client without restriction for its own operations. Underlying tools, libraries and generic know-how of the Service Provider remain its property.

## 8. الشروط العامة (1/2)

### 8.1 التزامات العميل

يلتزم العميل بتسمية جهة اتصال واحدة ونائب لها، والإبلاغ عن الأعطال بتفاصيل كافية لإعادة إظهارها، وتوفير الوصول اللازم لتشخيصها، وتأكيد استعادة الخدمة خطياً عند استئنافها. وتتوقف أهداف الاستجابة والمعالجة طوال المدة التي يتعذر فيها فعلياً على مزود الخدمة العمل بسبب غياب الوصول أو المعلومات.

### 8.2 الوصول والأمن والبيئات

يقتصر الوصول الممنوح لمزود الخدمة على ما يتطلبه العمل المشمول، ولا يُستخدم إلا لهذا الغرض، ويُبلغه العميل عند انتهاء الاتفاقية. وتُجرى التغييرات وتُختبر خارج بيئة التشغيل الفعلي كلما انطوى التغيير على خطر على البيانات الحية.

### 8.3 ملكية البيانات والسرية

تبقى جميع بيانات العميل — بما فيها السجلات التشغيلية والتجارية وسجلات العاملين المحفوظة في النظام المشمول — ملكاً خالصاً للعميل، وتُسَلَّم بصيغة قياسية قابلة للقراءة عند الطلب وعند انتهاء الاتفاقية. ويلتزم كل طرف بسرية معلومات الطرف الآخر خلال المدة ولمدة **ثلاث (3) سنوات** بعدها. **المعلومات المؤسسية السرية:** لا تُدرج في هذه الاتفاقية مستندات تأسيس مزود الخدمة وملكيته وسجلاته المالية، وإنما تُسَلَّم للعميل مباشرة بموجب اتفاقية عدم إفشاء متبادلة عندما تستلزمها فعلياً إجراءات المشتريات أو التحقق من العميل.

### 8.4 الملكية الفكرية

يجوز للعميل استخدام التهيئة والتطويرات والتقارير المُنتجة له بموجب هذه الاتفاقية دون قيد لأغراض عملياته. وتبقى الأدوات والمكتبات والخبرة العامة لمزود الخدمة ملكاً له.

## 9. General Terms (2/2)

### 9.1 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, including loss of profit, charter revenue or business opportunity.

### 9.2 Suspension and termination

Either Party may terminate for a material breach that is not remedied within **thirty (30) days** of written notice. Either Party may also terminate this Agreement at the end of the term by giving **thirty (30) days** written notice. Fees for the elapsed period remain payable; fees paid for a period not yet served are refunded pro rata where the Service Provider is the terminating party.

### 9.3 Force majeure

Neither Party is in breach for a delay caused by an event beyond its reasonable control. The affected Party notifies the other without delay and both work in good faith to limit the effect; service level targets are suspended for the duration of the event only.

### 9.4 Assignment, subcontracting and notices

Neither Party may assign this Agreement without the other's written consent. The Service Provider may use its own qualified personnel or subcontractors but remains fully responsible for the service. Notices are valid when sent to the addresses and email addresses recorded in Section 1 and Annex A.

### 9.5 Governing law, language and entire agreement

This Agreement is governed by the laws of the **State of Kuwait** and the competent Kuwaiti courts have jurisdiction. It is executed bilingually in English and Arabic; in case of any discrepancy the **Arabic text prevails**. It constitutes the entire agreement on support and maintenance for the covered system and supersedes prior arrangements on that subject.

## 9. الشروط العامة (2/2)

### 9.1 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، بما فيها فوات الربح أو إيرادات التأجير أو الفرصة التجارية.

### 9.2 التعليق والإنهاء

يجوز لأي طرف الإنهاء عند إخلال جوهري لم يُعالج خلال **ثلاثين (30) يوماً** من الإخطار الخطي. كما يجوز لأي طرف إنهاء هذه الاتفاقية عند نهاية مدتها بإخطار خطي مدته **ثلاثون (30) يوماً**. وتبقى رسوم المدة المنقضية مستحقة، وتُردّ الرسوم المدفوعة عن مدة لم تُقدّم خدماتها بالتناسب إذا كان الإنهاء من جانب مزود الخدمة.

### 9.3 القوة القاهرة

لا يُعدّ أي طرف مخلاً بسبب تأخير ناتج عن حدث خارج عن سيطرته المعقولة. ويُخطر الطرف المتأثر الطرف الآخر دون تأخير، ويعمل الطرفان بحسن نية للحد من الأثر؛ وتتوقف أهداف مستوى الخدمة طوال مدة الحدث فقط.

### 9.4 التنازل والتعاقد من الباطن والإخطارات

لا يجوز لأي طرف التنازل عن هذه الاتفاقية دون موافقة خطية من الطرف الآخر. ويجوز لمزود الخدمة الاستعانة بكوادره المؤهلة أو بمتعاقدين من الباطن مع بقائه مسؤولاً بالكامل عن الخدمة. وتكون الإخطارات صحيحة عند إرسالها إلى العناوين والبُرد الإلكترونية المدونة في البند 1 والملحق (أ).

### 9.5 القانون الحاكم واللغة وكامل الاتفاق

تخضع هذه الاتفاقية لقوانين **دولة الكويت** وتختص المحاكم الكويتية بنظر أي نزاع بشأنها. وقد حُرّرت بلغتين، الإنجليزية والعربية، وعند أي اختلاف يُعتد **بالنص العربي**. وهي تمثل كامل الاتفاق بشأن دعم وصيانة النظام المشمول وتحل محل أي ترتيبات سابقة في هذا الشأن.

## Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

## 10. Special Conditions — Pre-Notified Turnaround Windows

The Client operates continuously, and a system problem during a vessel turnaround costs far more than the same problem on an ordinary afternoon. This Section extends cover into those windows without changing the fee in Section 6.

| Particular               | Detail                                                                                                                |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Notice required</b>   | At least 3 working days before the window, in writing                                                                 |
| <b>Windows per year</b>  | Up to four (4) pre-notified windows per contract year                                                                 |
| <b>Window length</b>     | Up to twelve (12) consecutive hours each, at any hour of the day                                                      |
| <b>Cover provided</b>    | A named engineer on call for the whole window                                                                         |
| <b>Critical response</b> | 2 hours, measured through the window itself, not from the next working day                                            |
| <b>Hours accounting</b>  | Time actually worked outside normal support hours is drawn from the 40-hour allowance; beyond it, KWD 25.000 per hour |
| <b>Client contact</b>    | One nominated contact per window, authorised to confirm severity and restoration                                      |

## 10. شروط خاصة — نوافذ المناولة المُبلَّغ عنها مسبقاً

يعمل العميل بشكل متواصل، ومشكلة النظام أثناء مناولة السفينة تكلف أضعاف ما تكلفه المشكلة نفسها في ظهيرة عادية. ويوسع هذا البند التغطية لتشمل تلك النوافذ دون تغيير الرسوم الواردة في البند 6.

| البيان                    | التفاصيل                                                                                                   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>الإخطار المطلوب</b>    | قبل 3 أيام عمل على الأقل من بدء النافذة، وخطياً                                                            |
| <b>عدد النوافذ سنوياً</b> | حتى أربع (4) نوافذ مُبلَّغ عنها في السنة التعاقدية                                                         |
| <b>مدة النافذة</b>        | حتى اثني عشرة (12) ساعة متصلة لكل نافذة، في أي وقت من اليوم                                                |
| <b>التغطية المقدَّمة</b>  | مهندس مسمى في حالة استعداد طوال النافذة                                                                    |
| <b>الاستجابة للجرح</b>    | 2 ساعة، تُحتسب داخل النافذة نفسها لا من يوم العمل التالي                                                   |
| <b>احتساب الساعات</b>     | يُخصم الوقت المشتغل فعلياً خارج ساعات الدعم المعتادة من مخصص 40 ساعة، وما زاد عنه بواقع 25.000 د.ك. للساعة |
| <b>جهة اتصال العميل</b>   | جهة اتصال واحدة مسماة لكل نافذة، مفوضة بتأكيد الدرجة والاستعادة                                            |

## IMPORTANT

Outside a pre-notified window, a Critical incident logged after support hours is still received and queued, and its response clock starts at **08:00 on the next working day**. Additional windows, or permanent cover outside support hours, are available by written change request under Section 7.1.

## هام

خارج النافذة المُبلَّغ عنها، تُستقبل الحادثة الحرجة المسجلة بعد ساعات الدعم وتُدرج في قائمة الانتظار، ويبدأ احتساب زمن استجابتها عند **08:00 من يوم العمل التالي**. وتتوفر نوافذ إضافية أو تغطية دائمة خارج ساعات الدعم بطلب تغيير خطي بموجب البند 7.1.

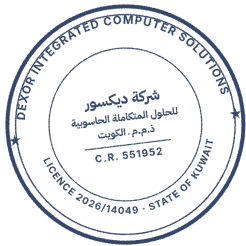
## Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

## 11. Acceptance &amp; Signatures

By signing below, the Parties accept the scope of support, the service levels, the escalation path 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 Gulf Marine Services Co.  
W.L.L. (Client)



Date: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Dexor · info@dexor.ae ·  
Kuwait

Date: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Authorised representative ·  
Kuwait

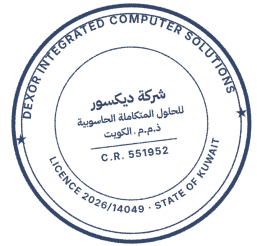
| Client<br>signatory | Details             |
|---------------------|---------------------|
| Name                | Mr. Salem Al-Fahad  |
| Position            | Operations Director |
| Signature           | _____               |
| Company<br>stamp    | _____               |

## 11. القبول والتوقيع

بالتوقيع أدناه، يقبل الطرفان نطاق الدعم ومستويات الخدمة ومسار التصعيد والرسوم الواردة في هذه الاتفاقية، ويقران بأن الموقعين مفوضان حسب الأصول بالزام شركتهما.

عن شركة الخليج للخدمات البحرية  
د.م.م (العميل)

عن ديكسور (مزود الخدمة)



التاريخ: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
الممثل المفوض · الكويت

التاريخ: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
ديكسور · info@dexor.ae ·  
الكويت

| الموقع عن العميل | البيانات           |
|------------------|--------------------|
| الاسم            | السيد / سالم الفهد |
| المنصب           | مدير العمليات      |
| التوقيع          | _____              |
| ختم الشركة       | _____              |

## Odoo ERP Implementation - State of Kuwait

## Annex A — Support Register

Completed and initialled by both Parties at the start of the term. Annex A forms an integral part of this Agreement and may be updated in writing at any time without re-executing the Agreement.

## الملحق (أ) — سجل الدعم

يُستكمل ويُوقع بالأحرف الأولى من الطرفين عند بدء المدة. ويشكّل الملحق (أ) جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية، ويجوز تحديثه خطياً في أي وقت دون إعادة توقيع الاتفاقية.

| Item                      | Description                                      | Entry | البيان | الوصف                                           | البند                   |
|---------------------------|--------------------------------------------------|-------|--------|-------------------------------------------------|-------------------------|
| Client point of contact   | Name / position / email / mobile                 | ----- | -----  | الاسم / المنصب / البريد / الهاتف                | جهة اتصال العميل        |
|                           |                                                  |       | -----  | الاسم / المنصب / البريد / الهاتف                | نائب جهة اتصال العميل   |
| Client deputy contact     | Name / position / email / mobile                 | ----- | -----  | لنوافذ المناولة المُبلّغ عنها (البند 10)        | جهة الاتصال خارج الدوام |
| Out-of-hours contact      | For pre-notified turnaround windows (Section 10) | ----- | -----  | مهندس الدعم المسقى لهذا الحساب                  | مهندس مزود الخدمة       |
|                           |                                                  |       | -----  | المهندس النائب المسقى                           | نائب مهندس مزود الخدمة  |
| Service Provider engineer | Named support engineer for this account          | ----- | -----  | 20 مستخدماً مسقى على النظام المشمول             | المستخدمون المشمولون    |
| Service Provider deputy   | Named deputy engineer                            | ----- | -----  | كما تُقّدت وقُبلت بموجب DX-2026-002             | الوحدات المشمولة        |
| Named users covered       | 20 named users on the covered system             | ----- | -----  | أول يوم في المدة                                | تاريخ بدء الدعم         |
|                           |                                                  |       | -----  | قناة الاستفسارات السريعة المتفق عليها (البند 5) | مجموعة المراسلة         |
| Covered modules           | As implemented and accepted under DX-2026-002    | ----- | -----  |                                                 |                         |
| Support start date        | First day of the term                            | ----- | -----  |                                                 |                         |
| Messaging group           | Agreed quick-question channel (Section 5)        | ----- | -----  |                                                 |                         |

Confirmed for the Client: -----

Date: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Confirmed for the Service Provider:

----- Date:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

اعتماد عن العميل: ----- التاريخ:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

اعتماد عن مزود الخدمة: ----- التاريخ:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_