



NTRA

National Telecom Regulatory Authority
الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

ترخيص

إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر
العربية وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال

الصادر من

الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

إلى

شركة

القاهرة

في

٢٠٢٥/--/--

الفهرس

٣	تمهيد
٥	المادة (١)
٥	المادة (٢) تعريفات
٨	المادة (٣) محل الترخيص
١١	المادة (٤) ملكية الشبكة
١٢	المادة (٥) أحكام عامة
١٣	المادة (٦) التعاقد من الباطن
١٣	المادة (٧) مدة الترخيص
١٣	المادة (٨) تجديد الترخيص
١٤	المادة (٩) مقابل الترخيص
١٤	المادة (١٠) الرسوم السنوية للخدمات محل الترخيص
١٥	المادة (١١) مقابل أعباء الترخيص
١٥	المادة (١٢) التأخر أو عدم السداد
١٥	المادة (١٣) خطة الترقيم
١٦	المادة (١٤) الاستجابة
١٧	المادة (١٥) الدفاتر والتقارير
١٧	المادة (١٦) السلامة والصحة البيئية
١٨	المادة (١٧) التغيير في كيان المرخص له
١٩	المادة (١٨) إلزامية الترخيص
١٩	المادة (١٩) عدم الوفاء بالتزامات الترخيص
٢٠	المادة (٢٠) إنهاء الترخيص
٢٣	المادة (٢١) نفاذ الترخيص
٢٣	المادة (٢٢) الإنقاص
٢٣	المادة (٢٣) القوة القاهرة
٢٤	المادة (٢٤) المحافظة على سرية وخصوصية المعلومات
٢٦	المادة (٢٥) الأمن القومي والتعبئة العامة
٢٦	المادة (٢٦) مراجعة مجلس الدولة
٢٦	المادة (٢٧) القانون الواجب التطبيق
٢٧	المادة (٢٨) تأثير التشريعات اللاحقة
٢٨	المادة (٢٩) الفصل في المنازعات
٢٨	المادة (٣٠) التأمين
٣٠	المادة (٣١) الإخطارات
٣١	المادة (٣٢) نسخ الترخيص

<p>On this day, corresponding to:/.../2024, this License was executed by and between:</p> <p>First: The National Telecom Regulatory Authority, whose main administrative center is located in Building (B 4) - Smart Village - Kilo 28 Cairo-Alexandria Desert Road - Giza - Arab Republic of Egypt, and is legally represented in signing hereof by Eng. Mohamed Shamroukh in his capacity as CEO of the National Telecom Regulatory Authority. ("First Party" hereinafter referred to as the "Licensor")</p> <p>Second: ----- Company, an Egyptian company established in accordance with the provisions of Law No. ... of and its Executive Regulations, with Commercial Registration No., and its headquarters being located in ----- - Arab Republic of Egypt, and is legally represented in signing hereof by Mr. in his capacity as ----- ("Second Party" hereinafter referred to as the "Licensee")</p>	<p>إنه في يوم الموافق: ٢٠٢٥/ / تم توقيع هذا الترخيص فيما بين كل من:</p> <p>أولاً: الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات الكائن مركز إدارته الرئيسي في مبنى (ب ٤) - القرية الذكية - الكيلو ٢٨ طريق القاهرة الإسكندرية الصحراوي - الجيزة - جمهورية مصر العربية، ويمثله قانوناً في التوقيع على هذا الترخيص المهندس / محمد شمروخ بصفته الرئيس التنفيذي للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات. (طرف أول ويشار إليه فيما بعد بـ المرخص)</p> <p>ثانياً: شركة..... شركة --- مصرية مؤسسة وفقاً لأحكام القانون رقم ... لسنة ... ولأئحته التنفيذية برقم سجل تجاري..... ومقرها - جمهورية مصر العربية، ويمثلها قانوناً في التوقيع على هذا الترخيص السيد / - بصفته..... (طرف ثان ويشار إليه فيما بعد بـ المرخص له)</p>
<p>Preamble</p> <p>Whereas the National Telecom Regulatory Authority (Licensor), pursuant to Law No. 10 of 2003 on the Regulation of Communications, is the official authority responsible for regulating the telecommunications sector in the Arab Republic of Egypt by implementing the prescribed policy to develop and disseminate telecommunications in its various forms. This is to keep pace with the evolution of telecommunications technology, and ensure the fulfillment of needs of individuals, institutions, companies, and various state sectors, whether productive, economic, administrative, or service, for telecommunication services at the most appropriate prices, while encouraging investment in this sector on non-monopolistic grounds and under free and open competition among the best international and national expertise, ensuring transparency of information and protection of user rights.</p>	<p>تمهيد</p> <p>لما كان الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات (المرخص) - طبقاً للقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات - هو الجهة الرسمية المختصة بتنظيم قطاع الاتصالات في جمهورية مصر العربية، وذلك من خلال تطبيق السياسة المقررة لتطوير ونشر الاتصالات بمختلف أنواعها وبما يواكب تطور تكنولوجيا الاتصالات ويضمن تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات والشركات ومختلف قطاعات الدولة - الإنتاجية والاقتصادية والإدارية والخدمية - من خدمات الاتصالات وبأنسب الأسعار، مع تشجيع الاستثمار في هذا القطاع على أسس غير احتكارية وفي ظل المنافسة الحرة والمفتوحة بين أفضل الخبرات الدولية والوطنية وبما يضمن علانية وشفافية المعلومات وحماية حقوق المستخدمين.</p>

تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٧/-	رقم الاصدار: ١	صفحة 3 / 33	شركة -----	ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال
------------------------	----------------	-------------	------------	---

Whereas the Licensor is the official authority competent in the Arab Republic of Egypt for granting licenses and permits to companies or establishments desiring to establish and operate telecommunication networks or provide telecommunication services or work in the field of communications, and for setting the rules and principles for granting these licenses in a manner consistent with the objectives and competencies of the Information Technology Industry Development Agency as stipulated in Law No. 15 of 2004, which include encouraging and developing the information and communications technology industry, increasing opportunities for exporting telecommunications and information technology services and products, as well as transferring advanced information technology and benefiting therefrom to enhance and develop investment in the information and communications technology industry and to strengthen trade in the local and international markets.

Whereas Law No. 175 of 2018 on Anti-Cyber and Information Technology Crimes delineates the obligations of providers of information technology or telecommunication services, ensuring the protection of data, information, systems, and information networks.

In view of the significant developments in the field of outsourcing centers in the Arab Republic of Egypt, particularly call center outsourcing services, which are considered advanced and promising activities within the Arab Republic of Egypt, known as a hub for multinational companies and global leaders specializing in providing outsourcing services worldwide, and in line with Egypt's Vision 2030 and the sustainable development goals, the Licensor has issued licenses for the establishment and operation of call centers within the Arab Republic of Egypt, as well as providing call center outsourcing services.

Whereas ----- (Licensee) has submitted an application to the National Telecom Regulatory Authority (Licensor) to obtain a license for the establishment and operation of call centers within the Arab Republic of Egypt

ولما كان المرخص هو الجهة الرسمية المختصة في جمهورية مصر العربية بمنح التراخيص والتصاريح للشركات أو المنشآت الراغبة في إنشاء وتشغيل شبكات اتصالات أو تقديم خدمات الاتصالات أو العمل في مجال الاتصالات، ووضع قواعد وأسس منح هذه التراخيص وبما يتفق مع أهداف واختصاصات هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات الواردة بالقانون رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤ والتي تتضمن تشجيع وتنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة فرص تصدير خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومنتجاتها وكذلك نقل التكنولوجيا المتقدمة للمعلومات وتحقيق الاستفادة منها لتعزيز وتنمية الاستثمار في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزيز التجارة في الأسواق المحلية والدولية.

ولما كان القانون رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ بشأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات يحدد التزامات مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات أو الاتصالات وذلك بما يضمن حماية البيانات والمعلومات والأنظمة والشبكات المعلوماتية.

ونظراً للتطور الكبير في مجال مراكز التعهيد في جمهورية مصر العربية وعلى الأخص خدمات تعهيد مراكز الاتصال حيث يعتبر من الأنشطة المتطورة والواعدة في جمهورية مصر العربية والتي تعتبر موطناً للشركات متعددة الجنسيات والرائدة عالمياً والمتخصصة في تقديم خدمات التعهيد على مستوى العالم، وتماشياً مع رؤية مصر ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة فقد قام المرخص بإصدار تراخيص لإنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال.

ولما كانت شركة (المرخص له) قد تقدمت إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات (المرخص) للحصول على ترخيص لإنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية وتقديم

ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال	شركة -----	صفحة 33 / 4	رقم الاصدار: ١	تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١
---	------------	-------------	----------------	----------------------------

<p>and provision of call center outsourcing services based on the principles outlined herein and pursuant to the provisions, legislation, and laws in force in the Arab Republic of Egypt.</p> <p>Whereas the Licensor has agreed to grant the ----- (Licensee) a license to establish and operate call centers within the Arab Republic of Egypt and provide call center outsourcing services, in accordance with the terms and conditions stipulated hereinafter, pursuant to with the provisions of Law No. 10 of 2003 on the Regulation of Communications and its amendments.</p> <p>In light of the foregoing, the parties hereto have agreed as follows:</p>	<p>خدمات تعهيد مراكز الاتصال على الأسس الموضحة بهذا الترخيص وطبقاً للأحكام والتشريعات والقوانين في جمهورية مصر العربية.</p> <p>ولما كان المرخص قد وافق على منح شركة (المرخص له) ترخيص لإنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال وذلك وفقاً للشروط والأحكام الواردة بعد. وذلك كله طبقاً لأحكام القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات وتعديلاته. وبناءً على ما تقدم ولكل ما سبق فقد اتفق الطرفان على الآتي:-</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (1)</u></p> <p>1-1 The aforementioned preamble and the annexes and attachments hereto shall be deemed an integral and complementary part of this License.</p> <p>1-2 The decisions issued by the Licensor regarding the Licensee's performance of its obligations as stipulated herein shall constitute an integral part of this License, and complementary and supplementary hereto.</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (١)</u></p> <p>١- ايعتبر التمهيد السابق وملاحق هذا الترخيص ومرفقاته جزءاً لا يتجزأ من الترخيص المائل ومكملاً ومتمماً له.</p> <p>٢- تعتبر القرارات الصادرة من المرخص بشأن تنفيذ المرخص له لالتزاماته المنصوص عليها بهذا الترخيص جزءاً لا يتجزأ من الترخيص المائل ومكملاً ومتمماً له.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (2)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Definitions</u></p> <p>the application and execution of the articles reof, the following definitions shall bear the meanings ascribed to each of them, unless otherwise stipulated herein:</p> <p>2-1 Network: It refers to the Licensee's Network, which is the system or an integrated set of telecommunication systems, inclusive of necessary infrastructure and systems specific to call centers, along with all devices, equipment, lines, and connection units owned thereby. It also includes the associated management system which</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (٢)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>تعريفات</u></p> <p>في تطبيق وتنفيذ بنود الترخيص المائل، يكون للتعريفات الآتية المعنى الوارد قرين كل منها، ما لم ينص في الترخيص على خلاف ذلك:</p> <p>٢-١ الشبكة: يقصد بها شبكة المرخص له وهي النظام أو مجموعة النظم المتكاملة للاتصالات والمتضمنة ما يلزمها من البنية الأساسية والأنظمة الخاصة بمراكز الاتصال وجميع الأجهزة والمعدات وخطوط ووحدات الربط المملوكة لها ونظام الإدارة المتصل</p>

تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١	رقم الاصدار: ١	صفحة 33 / 5	شركة -----	ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال
----------------------------	----------------	-------------	------------	---

<p>monitors the call center network subject of this License.</p> <p>2-2 Call Center Services: It refers to services of communication with users utilizing technological means (such as voice and video calls, emails, or electronic correspondences, chats, etc.) through the call center's infrastructure, enabling the flow of communications between clients and users.</p> <p>2-3 Call Center Outsourcing Services: It refers to the services provided by the Licensee with the intent to facilitate communication between its clients and users (whether they are inside or outside the Arab Republic of Egypt). These services encompass the provision of seats within the call center and/or agents to deliver call center services and other supplementary services necessary for the provision of the service. In particular, it includes offering call center services on behalf of or in representation of the clients.</p> <p>2-4 Call Center Agent: It refers to the natural person responsible for contact with users either by receiving/making calls or by using any other communication mean.</p> <p>2-5 Seats: It refers to the seats within the call center which are utilized by the call center service provider to receive inquiries and conduct surveys.</p> <p>2-6 Client: It refers to any natural or legal person who enters into a contract with the Licensee to obtain the services subject of this License.</p> <p>2-7 User: It refers to any natural person who receives or sends a call to or from the call center.</p> <p>2-8 Circuits of SIP Trunk (Session Initiation Protocol) It refers to the virtual circuits operating via Internet Protocol (IP) for transmitting voice using Voice Over IP technology.</p> <p>2-9 Telecommunications Service Providers: It refers to the entities licensed by the Licensor to provide landline or mobile telephone services within the Arab Republic of Egypt.</p> <p>2-10 Cloud Call Center It refers to the call center where systems for</p>	<p>الذي يقوم بمراقبة شبكة مراكز الاتصال محل هذا الترخيص.</p> <p>٢-٢ خدمات مراكز الاتصال: يقصد بها خدمات التواصل مع المستخدمين باستخدام وسائل تقنية (المكالمات الصوتية والمرئية، البريد الإلكتروني أو المراسلات الإلكترونية Chat وغيرها) وذلك عن طريق البنية الأساسية الخاصة بمركز الاتصال بغرض إتاحة حركة الاتصالات بين العملاء والمستخدمين.</p> <p>٢-٣ خدمات تعهيد مراكز الاتصال: يقصد بها الخدمات التي يقدمها المرخص له بغرض توفير الاتصال بين عملائه والمستخدمين (سواء كانوا داخل أو خارج جمهورية مصر العربية) وتشمل توفير مقاعد داخل مركز الاتصال و/أو وكلاء لتقديم خدمات مراكز الاتصال وغيرها من الخدمات التكميلية اللازمة لتقديم الخدمة، وعلى الأخص تقديم خدمات مراكز الاتصال بالوكالة أو بالنيابة عن العملاء.</p> <p>٢-٤ وكيل مركز الاتصال Call Center Agent: يقصد به الشخص الطبيعي المسؤول عن التواصل مع المستخدمين سواء عن طريق استقبال/اجراء المكالمات او باستخدام أي وسيلة تواصل اخرى.</p> <p>٢-٥ المقاعد Seats: يقصد بها المقاعد داخل مركز الاتصال والتي يستخدمها مقدم خدمات مراكز الاتصال لتلقى استفسارات/ عمل استبيانات.</p> <p>٢-٦ العميل: يقصد به أي شخص طبيعي او اعتباري يتعاقد مع المرخص له للحصول على الخدمات محل هذا الترخيص.</p> <p>٢-٧ المستخدم: يقصد به أي شخص طبيعي يستقبل/يرسل مكالمة من/إلى مركز الاتصال.</p> <p>٢-٨ دوائر SIP Trunk (Session Initiation Protocol)</p>
---	---

<p>receiving, sending, and processing calls are hosted on online servers.</p> <p>2-11 Specifications: It refers to the technical specifications of the Licensee's Network.</p> <p>2-12 Burdens Consideration: It refers to the amounts that the Licensee is obligated to pay to the Licenser in consideration for the undertakings, burdens, and services performed or borne by the Licenser pursuant to this License.</p> <p>2-13 Effective Date of License: It refers to the commencement date of the validity of this License, which begins on .../.../2024, provided that the Licensee fulfills all its financial obligations due thereby at the time of signing hereof.</p> <p>2-14 Force Majeure: It refers to any event or circumstance, or a combination of events and circumstances that are both unforeseeable and unavoidable, beyond the control of both the Licenser and the Licensee, and that results in or leads to the impossibility of fulfilling the obligations or significantly hinders such fulfillment. Such events and circumstances include, but are not limited to, the following matters:</p> <ul style="list-style-type: none"> • War and other acts of aggression (whether war is declared or not) and invasion, as well as other foreign aggressive acts. • Civil war, insurrection, rebellion, riots, and disturbances of public order, except when such acts are confined to the employees of the Licensee. • Nuclear radiation, oil contamination, or radioactive, toxic, or explosive effects resulting from any explosive nuclear devices. • Seismic disturbances or incidents resulting from natural elements. 	<p>يقصد بها دوائر افتراضية تعمل عن طريق بروتوكول الانترنت IP لنقل الصوت بنظام VoIP (Voice Over IP).</p> <p>٩-٢ مقدمي الخدمات التليفونية: يقصد بها الشركات المرخص لها من قبل المرخص بتقديم خدمات التليفون الثابت أو خدمات التليفون المحمول داخل جمهورية مصر العربية.</p> <p>١٠-٢ امركز الاتصال السحابي Cloud call center: يقصد به مركز الاتصال الذي يتم استضافة أنظمة استقبال وإرسال ومعالجة المكالمات الخاصة به على خوادم على شبكة الأنترنت.</p> <p>١١-٢ المواصفات: يقصد بها المواصفات الفنية لشبكة المرخص له.</p> <p>١٢-٢ امقابل الأعباء: يقصد بها المبالغ التي يلتزم المرخص له بأدائها للمرخص مقابل الأعمال والأعباء والخدمات التي يؤديها أو يتحملها المرخص بموجب هذا الترخيص.</p> <p>١٣-٢ تاريخ سريان الترخيص: هو وقت بداية سريان هذا الترخيص والذي يبدأ بتاريخ .../.../٢٠٢٥ بشرط سداد المرخص له جميع التزاماته المالية الملتزم بسدادها عند التوقيع.</p> <p>١٤-٢ القوة القاهرة: يقصد بها أي حدث أو ظرف أو أحداث وظروف مجتمعة لا يمكن دفعها كما لا يمكن التنبؤ بوقوعها وتكون خارجة عن إرادة المرخص والمرخص له وتتسبب في أو تؤدي إلى استحالة تنفيذ الالتزامات أو إلى إعاقة هذا التنفيذ بشكل جسيم وتشمل تلك الأحداث والظروف على سبيل المثال لا الحصر المسائل الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الحرب والأعمال العدوانية الأخرى (سواء كانت الحرب معلنة أم لا) والاجتياح والأعمال العدوانية الأجنبية الأخرى.
--	--

تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١	رقم الاصدار: ١	صفحة 7 / 33	شركة -----	ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال
----------------------------	----------------	-------------	------------	---

	<p>• الحرب الأهلية والعصيان والتمرد وأعمال الشغب والإخلال بالنظام العام إلا إذا انحصرت هذه الأعمال بالعاملين لدي المرخص له.</p> <p>• الإشعاعات النووية أو التلوث من النفط أو الآثار المشعة أو السامة أو المتفجرة الناتجة من أي أجهزة نووية متفجرة.</p> <p>• الهزات الأرضية أو الحوادث الناجمة عن العناصر الطبيعية.</p>
<p style="text-align: center;">Article (3) <u>Licensed scope</u></p> <p>3-1The Licensee is entitled to establish and operate call centers within the Arab Republic of Egypt and provide call center outsourcing services to third parties by providing the seats and/or trained agents in accordance with the terms and conditions of this License. Furthermore, the Licensee is obligated to notify the Licensor of the call centers data affiliated therewith or any updates occurring thereto.</p> <p>3-2The Licensee is entitled to provide call center services to its clients (whether they are inside or outside the Arab Republic of Egypt) through the call centers established within its own or a third party's infrastructure, which has been contracted therewith for the use of such infrastructure in establishing the call center.</p> <p>3-3The Licensee is entitled to send and receive local calls from and to its call centers, which are necessary for the provision of the licensed services through contracting with one of the telecommunications service providers, in accordance with the regulations and criteria issued by the Licensor in this regard.</p> <p>3-4the Licensee is entitled to send and receive international calls from and to its call centers, which are necessary for the provision of the licensed services, through one of the following means:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contracting with a company licensed to provide international telecommunication services to third parties for leasing 	<p style="text-align: center;">المادة (٣) <u>محل الترخيص</u></p> <p>٣-١ يحق للمرخص له إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال للغير من خلال توفير المقاعد و/ أو الوكلاء المدربون وذلك طبقاً لبنود وأحكام الترخيص المائل ومع التزام المرخص له بإخطار المرخص ببيانات مراكز الاتصال التابعة له أو أي تحديثات تطرأ عليها.</p> <p>٣-٢ يحق للمرخص له تقديم خدمات مراكز الاتصال لعملائه (سواء كانوا داخل أو خارج جمهورية مصر العربية) وذلك من خلال مراكز الاتصال التي قام بإنشائها داخل بنيته الأساسية المملوكة له أو لطرف آخر تم التعاقد معه على استخدام تلك البنية لإنشاء مركز الاتصال.</p> <p>٣-٣ يحق للمرخص له إرسال واستقبال المكالمات المحلية من/إلى مراكز الاتصال التابعة له وللإلزام لتقديم الخدمات محل الترخيص من خلال التعاقد مع أحد مقدمي الخدمات التليفونية وذلك وفقاً للضوابط والمحددات التي يصدرها المرخص في هذا الشأن.</p> <p>٣-٤ يحق للمرخص له إرسال واستقبال المكالمات الدولية من/إلى مراكز الاتصال التابعة له وللإلزام لتقديم الخدمات محل الترخيص من خلال أحد الوسائل التالية:</p>

تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١	رقم الاصدار: ١	صفحة 33 / 8	شركة -----	ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال
----------------------------	----------------	-------------	------------	---

- International Circuit Connection – Point to point between the call center and points located outside the Arab Republic of Egypt.
- Contracting with a company licensed to provide fixed-line telephone services for making and receiving international calls via the licensed International Gateways.
 - Contracting with a company licensed to provide internet services for the use of internet links to transmit voice and video calls both to and from the Arab Republic of Egypt using VoIP technology through various protocols such as SIP, Real Time Protocol (RTP), and WebRTC, all in accordance with the regulations and criteria issued by the Licensor in this regard.
- 3-5The Licensee undertakes not to employ alternative means for sending and receiving voice communications other than those specified in Clause (3-3) and (3-4), except upon obtaining prior written approval from the Licensor and in accordance with the regulations and criteria issued by the Licensor in this regard.
- 3-6The Licensee undertakes, when using internet links to transmit voice and video calls both from and to the Arab Republic of Egypt using VoIP technology, to use Static Internet Protocol addresses. The Licensee also undertakes to provide the Licensor with the Static Internet Protocol addresses utilized in this regard for the purpose of obtaining prior written approval thereon before their activation.
- 3-7The Licensee is obligated not to connect the inbound or outbound international voice communication traffic with any telecommunication networks within the Arab Republic of Egypt in any manner whatsoever, except upon obtaining prior written approval from the Licensor and in accordance with the regulations and criteria issued by the Licensor in this regard.
- 3-8The Licensee is entitled to use a cloud call center for customer service, provided that prior written approval is obtained from the Licensor and in accordance with the regulations and criteria issued by the Licensor in this regard.

• التعاقد مع أحد الشركات المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات الدولية للغير لاستئجار دوائر ربط دولية International Circuit Connection – Point to point بين مركز الاتصال ونقاط خارج جمهورية مصر العربية.

• التعاقد مع أحد الشركات المرخص لها بتقديم خدمات التليفون الثابت لإجراء واستقبال المكالمات الدولية عبر البوابات الدولية المرخص بها International Gateway.

• التعاقد مع أحد الشركات المرخص لها بتقديم خدمات الانترنت لاستخدام وصلات الإنترنت لنقل المكالمات الصوتية والمرئية من داخل إلى خارج أو من خارج إلى داخل جمهورية مصر العربية باستخدام بروتوكولات مختلفة مثل SIP, Real Time Protocol (RTP), WebRTC وذلك كله وفقاً للضوابط والمحددات التي يصدرها المرخص في هذا الشأن.

٣-٥ يلتزم المرخص له بعدم استخدام وسائل أخرى لإرسال واستقبال اتصالات الصوتية غير المحددة في البنود (٣-٣) و (٣-٤) إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من المرخص ووفقاً للقواعد والضوابط التي يصدرها المرخص في هذا الشأن.

٣-٦ يلتزم المرخص له - عند استخدام وصلات الإنترنت لنقل المكالمات الصوتية والمرئية من داخل إلى خارج أو من خارج إلى داخل جمهورية مصر العربية باستخدام تكنولوجيا الـ VoIP- باستخدام عناوين بروتوكول الإنترنت الثابتة Static Internet Protocols (IPs) كما يلتزم المرخص له بتقديم عناوين بروتوكول الإنترنت الثابتة المستخدمة في هذا الشأن للمرخص وذلك للحصول على الموافقة الكتابية المسبقة عليها قبل تفعيلها.

٣-٧ يلتزم المرخص له بعدم ربط حركة الاتصالات الصوتية الدولية الواردة أو الصادرة منه مع أي شبكات تليفونية داخل جمهورية مصر العربية بأي

ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال	شركة -----	صفحة 33 / 9	رقم الاصدار: ١	تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٧/٠١/٠١
---	------------	-------------	----------------	----------------------------

3-9The Licensee undertakes that all components of the network utilized in the provision of the licensed services shall be situated within the Arab Republic of Egypt, except for the cloud call centers which are approved pursuant to Clause (3-8). In the event that the Licensee desires to utilize any infrastructure located outside the Arab Republic of Egypt, the Licensee is obligated to obtain prior written approval from the Licensor before usage thereof.

3-10The Licensee is obligated to prepare a technical assessment report on cybersecurity in the event of significant and important changes in the applications or devices related to the service, or when requested to do so. This report shall comprise penetration and vulnerability tests commonly recognized as (Penetration and Vulnerability Tests), and these tests shall be conducted by reputable companies with prior expertise in this field and these companies shall be approved from NTRA, and then submitted to the Licensor in case of incident/cybersecurity breach or when requested in the manner specified thereby.

3-11The Licensee shall adhere to all international Security standards, especially in the following areas: Confidentiality, Integrity and availability of information besides any standards that would be issued by the Licensor.

3-12The Licensee is prohibited from utilizing its infrastructure for purposes other than those specified in this License except upon obtaining prior written approval from the Licensor. Additionally, the Licensee is obligated to refrain from using international voice communication traffic, whether inbound or outbound, for purposes other than those defined in this License.

3-13In the event that the Licensee violates any of the provisions set forth in this Article, the Licensee shall then be obligated to immediately rectify the violation upon being notified by the Licensor of the occurrence thereof or as soon as it becomes aware of such violation, whichever is sooner. The Licensee is also obliged to pay the Licensor a financial penalty determined by the

شكل من الأشكال إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من المرخص ووفقاً للقواعد والضوابط التي يصدرها المرخص في هذا الشأن.

٣-٨ يحق للمرخص له استخدام مركز اتصال سحابي Cloud لخدمة العملاء وذلك بشرط الحصول على موافقة المرخص الكتابية المسبقة ووفقاً للقواعد والضوابط التي يصدرها المرخص في هذا الشأن.

٣-٩ يلتزم المرخص له بأن تكون كافة مكونات الشبكة المستخدمة في تقديم الخدمات محل الترخيص داخل جمهورية مصر العربية بخلاف مراكز الاتصال السحابية (cloud) التي يتم الموافقة عليها وفقاً للبند (٣-٨)، وفي حالة رغبة المرخص له في استخدام أي بنية أساسية تقع خارج جمهورية مصر العربية، يلتزم المرخص له بالحصول على الموافقة الكتابية المسبقة للمرخص قبل استخدامها.

٣-١٠ يلتزم المرخص له بعمل تقرير فني تقييمي للأمن السيبراني في حاله حدوث تغيرات كبيرة وهامة في التطبيقات أو الأجهزة الخاصة بالخدمة أو حين يطلب منه ذلك ويتكون من اختبارات الاختراقات والاختبارات الخاصة بنقاط الضعف المتعارف عليها بما يلي (penetration and vulnerability tests) وتكون هذه الاختبارات من شركات ذات سمعه وخبره مسبقة في هذا المجال يوافق عليها المرخص وتقدم هذه الاختبارات للمرخص في حاله حدوث ثغرات/ اختراقات أمنية أو عند الطلب.

٣-١١ يلتزم المرخص له بالمعايير الدولية وخاصة في المجالات الآتية: الحفاظ على سرية المعلومات Confidentiality، الحفاظ على سلامة المعلومات Integrity والحفاظ على توافر المعلومات Availability والمعايير التي يصدرها المرخص في هذا الشأن.

٣-١٢ يحظر على المرخص له استخدام بنيته الأساسية في أغراض غير الأغراض المحددة في هذا الترخيص إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من

ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال	شركة -----	صفحة 10 / 33	رقم الاصدار: ١	تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٧/٠١/٠١
---	------------	--------------	----------------	----------------------------

<p>Licensor based on the nature and extent of the violation but not exceeding the security deposit. The Licensee shall pay the stipulated financial penalty to the Licensor within seven days from the date of notification of the penalty. Should the Licensee fail to pay the financial penalty within the specified period, the penalty shall be deducted directly from the security deposit in accordance with the provisions of Article (19) hereof. The Licensee is obligated to replenish the security deposit specified in Article (30) hereof within fifteen (15) days from the date of notification of the deduction, without prejudice to the Licensor's right to terminate the License in accordance with Article (20) hereof.</p>	<p>المرخص، كما يلتزم المرخص له بعدم استخدام حركة الاتصالات الصوتية الدولية الواردة أو الصادرة منه في أغراض غير الأغراض المحددة في هذا الترخيص.</p> <p>٣-٣ في حالة مخالفة المرخص له لأي من البنود المنصوص عليها في هذه المادة يكون عندئذ ملزماً بإزالة المخالفة فوراً بعد إخطاره من قبل المرخص بحدوث المخالفة أو بمجرد علمه بوقوع هذه المخالفة أيهما أقرب، كما يلتزم بأن يسدد للمرخص جزاءً مالياً يحدده المرخص طبقاً لنوع وحجم المخالفة بما لا يتجاوز مبلغ التأمين على أن يقوم المرخص له بسداد الجزاء المالي المحدد من المرخص خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره بالجزاء وفي حالة عدم سداد المرخص له للجزاء المالي خلال المدة المشار إليها يخصم الجزاء مباشرة من مبلغ التأمين وفقاً لأحكام المادة (١٩) من هذا الترخيص، ويلتزم المرخص له باستكمال مبلغ التأمين المنصوص عليه في المادة (٣٠) من هذا الترخيص خلال (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ إخطاره بالخصم، وذلك كله بدون الإخلال بحق المرخص في إنهاء الترخيص وفقاً للمادة (٢٠) من هذا الترخيص.</p>
<p style="text-align: center;">Article (4) Network Ownership</p> <p>4-1 The Licensee owns the network it establishes for the purpose of providing the licensed services, including all necessary devices, equipment, platforms, and systems specific to its network and the Licensee shall also bear full responsibility for it.</p> <p>4-2 The Licensee shall not possess the numbering granted thereto, if any, pursuant to the national numbering plan, nor any infrastructure or any of its components leased thereto by another licensee.</p>	<p style="text-align: center;">المادة (٤) ملكية الشبكة</p> <p>٤-١ يمتلك المرخص له الشبكة التي ينشئها بغرض تقديم الخدمات محل هذا الترخيص شاملة ما يلزمها من الأجهزة والمعدات والمنصات والأنظمة الخاصة بشبكته ويكون المرخص له مسؤولاً مسؤولية كاملة عنها.</p> <p>٤-٢ لا يمتلك المرخص له الترقيم الممنوح له -إن وجد- وفقاً للخطة القومية للترقيم أو ما قد يُؤجر له من بنية أساسية أو أيًا من مكوناتها من مرخص له آخر.</p>

Article (5)

General terms

5-1 The Licensee is hereby exempted from contributing to the burdens of universal service throughout the term of the License.

5-2 The Licensee is hereby exempted from contributing to the field of scientific research and development, education and training programs in the field of communications, information technology, and other related fields for the entire term of the License.

5-3 The Licensee shall comply with the rules of free competition protection and the prevention of monopolistic practices in accordance with Law No. 10 of 2003 on the Regulation of Communications and its amendments, as well as any rules, terms, and conditions issued by the Licensor in this regard, which shall, in all cases, be considered an integral part of this License.

5-4 In case that The Licensee will provide services subject of this License to clients within the Arab Republic of Egypt, then the licensee shall provide the service without discrimination, taking into account the different essential contractual conditions which include, but are not limited to, the type and volume of purchase, duration of the contract, and terms and methods of payment.

5-5 The Licensee commits, for the entire term of the License, to provide a continuous maintenance system to undertake the maintenance and repair of any damages or malfunctions that may occur to the equipment and installations of its network, or arise in connection with the operation or management of such network. The Licensee also commits to provide the service subject of this License.

5-6 The Licensee is obligated to undertake the necessary periodic maintenance of its network/system.

5-7 The Licensee undertakes to obtain from other competent authorities all legal and administrative approvals required for the execution of this License, which shall be issued by such authorities. The Licensee shall

المادة (5)

أحكام عامة

٥-١ يعفي المرخص له من المساهمة في أعباء الخدمة الشاملة طوال مدة سريان الترخيص.

٥-٢ يعفي المرخص له من المساهمة في مجال البحث العلمي والتطوير وبرامج التعليم والتدريب في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمجالات الأخرى ذات الصلة طوال مدة سريان الترخيص.

٥-٣ يلتزم المرخص له بقواعد حماية المنافسة الحرة ومنع الممارسات الاحتكارية طبقاً للقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ في شأن تنظيم الاتصالات وتعديلاته ولما يصدره المرخص من قواعد وأحكام وشروط في هذا الشأن والتي تعتبر في جميع الأحوال جزءاً لا يتجزأ من هذا الترخيص.

٥-٤ في حالة قيام المرخص له بتقديم الخدمات محل هذا الترخيص للعملاء داخل جمهورية مصر العربية فإنه يلتزم بتقديم الخدمة دون تمييز، وذلك مع مراعاة اختلاف الشروط الجوهرية للتعاقد والتي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر نوع وحجم الشراء ومدة التعاقد وشروط وأساليب السداد.

٥-٥ يلتزم المرخص له طوال مدة الترخيص بتوفير نظام صيانة مستمر للعمل على صيانة وإصلاح أية تلفيات أو أعطال تلحق بمعدات وتركيبات شبكته أو يلحق بتشغيلها أو إدارة هذه الشبكة وتقديم الخدمة محل هذا الترخيص.

٥-٦ يلتزم المرخص له بالقيام بأعمال الصيانة الدورية اللازمة لشبكته/ نظامه.

٥-٧ يلتزم المرخص له بالحصول من الجهات المختصة الأخرى على جميع الموافقات القانونية والإدارية اللازمة لتنفيذه للترخيص المائل والتي تختص بإصدارها هذه الجهات، كما يكون المرخص له مسؤولاً عن كافة المصروفات والالتزامات المتعلقة بهذا الترخيص سواء كانت مالية أو غير مالية.

ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال	شركة -----	صفحة 33 / 12	رقم الاصدار: ١	تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٧/٠١/٠١
---	------------	--------------	----------------	----------------------------

<p>also be responsible for all expenses and obligations related to this License, whether financial or non-financial.</p>	
<p style="text-align: center;"><u>Article (6)</u> <u>Subcontracting</u></p> <p>The Licensee has the right to contract with selected qualified subcontractors for the supply and operation of the systems and programs used in providing the service subject of this License. The Licensee is obligated, upon request, to provide the Licensor with a list of the subcontractors it contracted with.</p> <p>The subcontracting shall not exempt the Licensee from its obligations arising from this License towards the Licensor. The Licensee is obligated, in the event of entering into a subcontract with a subcontractor, to be fully responsible for all aspects of service provision to the client.</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (٦)</u> <u>التعاقد من الباطن</u></p> <p>٦-المرخص له أن يتعاقد مع من يختاره من مقاولي الباطن المؤهلين لتوريد وتشغيل الأنظمة والبرامج المستخدمة في تقديم الخدمة محل الترخيص، وعلى المرخص له أن يزود المرخص عند الطلب بقائمة بأسماء المقاولين من الباطن المتعاقد معهم.</p> <p>٦-٢ لا يترتب على التعاقد من الباطن إعفاء المرخص له من التزاماته الناشئة عن هذا الترخيص في مواجهة المرخص، ويلتزم المرخص له في حالة التعاقد مع أحد مقاولي الباطن بأن يكون المرخص له مسؤولاً مسؤولية كاملة عن كافة جوانب تقديم الخدمة للعميل.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (7)</u> <u>License duration/term</u></p> <p>The term of this License shall be five Gregorian years commencing from the effective date hereof. Such term shall be renewable for one or more consecutive terms, each being five Gregorian years. The renewal of this License shall be in accordance with the procedures stipulated in Article (8) hereof. This License shall not be considered effective until the Licensee has fulfilled all its financial obligations due thereby upon signing hereof, including the security deposit specified in Article (30).</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (٧)</u> <u>مدة الترخيص</u></p> <p>مدة هذا الترخيص خمس سنوات ميلادية تبدأ من تاريخ سريان الترخيص، وتكون هذه المدة قابلة للتجديد لمدة أو لعدد متتالية كلاً منها خمس سنوات ميلادية، ويكون تجديد هذا الترخيص طبقاً للإجراءات المنصوص عليها في المادة (٨) من هذا الترخيص، ولا يعتبر هذا الترخيص سارياً إلا بعد سداد المرخص له لكافة التزاماته المالية الملزم بسدادها عند التوقيع بما فيها مبلغ التأمين المذكور في المادة (٣٠).</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (8)</u> <u>License Renewal</u></p> <p>This License may be renewed for additional terms, each of five Gregorian years, upon a written request submitted by the Licensee to the Licensor at least one Gregorian year prior</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (٨)</u> <u>تجديد الترخيص</u></p> <p>يجوز تجديد هذا الترخيص لعدد أخرى مماثلة كلاً منها خمس سنوات ميلادية بموجب طلب كتابي يتقدم به المرخص له إلى المرخص قبل سنة ميلادية على</p>

<p>to the expiration of the License Term. The renewal is contingent upon the Licensee having fulfilled all its obligations arising from this License, as well as any written amendments involving deletion or addition of articles hereto. Such renewal may be executed under the same terms and conditions or with new ones, subject to the approval of the Licensor thereon in accordance with the procedures stipulated by the Licensor in this regard. Should the original License Term or any renewed terms expire without an agreement on the terms and conditions of renewal, the License shall be considered terminated upon the expiration of its original term without the necessity for further actions.</p>	<p>الأقل من نهاية مدة الترخيص، ويشترط للتجديد أن يكون المرخص له قد أوفى بجميع التزاماته المترتبة على هذا الترخيص وكذا أي تعديل كتابي يتضمن إلغاء أو إضافة لبنود هذا الترخيص، ويجوز أن يكون تجديد هذا الترخيص بنفس شروطه وأحكامه أو بشروط وأحكام جديدة، ويتم الموافقة على التجديد طبقاً للإجراءات التي يحددها المرخص في هذا الشأن، وفي حالة نهاية مدة الترخيص أو أي مدد أخرى مجدد لها دون اتفاق على شروط وأحكام تجديده، يعتبر الترخيص منتهياً بنهاية مدته دون الحاجة لاتخاذ أي إجراءات أخرى.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (9)</u> <u>License upfront fees</u></p> <p>The Licensee undertakes to pay to the Licensor, upon execution of this License, an advance payment of EGP 100,000 (One Hundred Thousand Egyptian pounds) exclusive of Value Added Tax (VAT), payable in a single installment.</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (٩)</u> <u>مقابل الترخيص</u></p> <p>يلتزم المرخص له بأن يسدد إلى المرخص عند التوقيع على هذا الترخيص مبلغ مقدم قدره ١٠٠,٠٠٠ جنيهاً مصرياً (مائة ألف جنيه مصري) غير شامل الضريبة على القيمة المضافة تسدد مرة واحدة.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (10)</u> <u>Annual Fees for Licensed Services</u></p> <p>10-1 The Licensee shall hereby remit annually to the Licensor, for the term hereof, an annual fee for such licensed services in the amount of EGP 50,000 (Fifty Thousand Egyptian Pounds), exclusive of Value Added Tax (VAT). Such payment shall be made on the first business day of the calendar year throughout the term hereof, whether the execution hereof is at the beginning of the year or any subsequent point therein.</p> <p>10-2 The Licensor shall be entitled to amend the annual fees specified in Clause (10-1) every two years according to the Egyptian market economics change. The Licensee shall make payments in accordance with such amended fees.</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (١٠)</u> <u>الرسوم السنوية للخدمات محل الترخيص</u></p> <p>١٠-١ يلتزم المرخص له بأن يسدد سنوياً إلى المرخص طوال مدة هذا الترخيص رسوم سنوية للخدمات محل الترخيص مبلغ وقدره ٥٠,٠٠٠ جنيهاً مصرياً (خمسون ألف جنيه مصري) غير شامل الضريبة على القيمة المضافة ويتم السداد في أول يوم عمل في السنة الميلادية طوال مدة الترخيص سواء كان التوقيع على الترخيص في أول السنة أو في أي جزء فيها.</p> <p>١٠-٢ يحق للمرخص تعديل الرسوم السنوية المحددة في البند (١٠-١) كل سنتين وفقاً لاقترادات واليات السوق المصري، ويلتزم المرخص له بالسداد وفقاً للرسوم المعدلة.</p>

<p align="center">Article (11) <u>Licensing Burden Consideration</u></p> <p>Licensee shall annually pay the Licensor an amount of EGP 10,000 (Ten Thousand Egyptian Pounds) exclusive of VAT for the tasks, burdens, and services hereunder rendered or borne by the Licensor for the Licensee. The said amount shall be adjustable upon renewal hereof. The payment shall be made on the first business day of the calendar year throughout the term hereof, whether the execution hereof is at the beginning of the year or any subsequent point therein.</p>	<p align="center">المادة (١١) <u>مقابل أعباء الترخيص</u></p> <p>يلتزم المرخص له بأن يسدد للمرخص سنوياً مقابل الأعمال والأعباء والخدمات التي يؤديها أو يتحملها المرخص للمرخص له بموجب هذا الترخيص مبلغ قدره ١٠,٠٠٠ جنيه مصري (عشرة آلاف جنيه مصري) غير شامل الضريبة على القيمة المضافة قابلة للتعديل عند تجديد الترخيص، ويتم السداد في أول يوم عمل في السنة الميلادية طوال مدة الترخيص سواء كان التوقيع على الترخيص في أول السنة أو في أي جزء فيها.</p>
<p align="center">Article (12) <u>Delay or Non-Payment</u></p> <p>Without prejudice to such right of the Licensor to terminate the License in accordance with the provisions of Article (20) hereof, in the event that the Licensee is delayed in settling any amounts herein owed to the Licensor on their due date, the Licensee shall make such dues, in addition to a delay penalty calculated from the time of the due date until the date of payment. The said penalty shall be calculated in accordance with the interest rate announced by the Central Bank of Egypt.</p>	<p align="center">المادة (١٢) <u>التأخر أو عدم السداد</u></p> <p>في حالة تأخر المرخص له عن سداد أي من المبالغ المالية المستحقة للمرخص والمذكورة في هذا الترخيص في تاريخ الاستحقاق لأي منها، يلتزم المرخص له بسداد تلك المستحقات بالإضافة إلى غرامة تأخير تحتسب من وقت الاستحقاق حتى تاريخ السداد يتم احتسابها وفقاً لسعر الفائدة المعلن من البنك المركزي المصري. وذلك بدون الإخلال بحق المرخص في إنهاء الترخيص وفقاً لأحكام المادة (٢٠) من هذا الترخيص.</p>
<p align="center">Article (13) <u>Numbering Plan</u></p> <p>13-1 The Licensee shall hereby comply with the national numbering plan developed by the Licensor, including any modifications or updates thereto by the Licensor. Furthermore, the Licensee shall comply with the provisions and regulatory rules on the allocation and operation of numbers.</p> <p>13-2 The Licensee shall hereby pay such consideration for the allocation and use of numbers as determined by the</p>	<p align="center">المادة (١٣) <u>خطة الترقيم</u></p> <p>١٣-١ يلتزم المرخص له بالخطة القومية للترقيم التي يصدرها المرخص أو أي تعديلات أو تحديثات تطرأ عليها من قبل المرخص وكذلك يلتزم المرخص له بالبنود والقواعد التنظيمية الخاصة بتخصيص وتشغيل الأرقام.</p> <p>١٣-٢ يلتزم المرخص له بسداد المقابل المادي لتخصيص واستخدام الأرقام طبقاً لما يحدده</p>

Licensor, upon the allocation of numbering to the Licensee (if applicable).	المرخص وذلك عند تخصيص ترقيم للمرخص له (إن وجد).
<p style="text-align: center;">Article (14) Response</p> <p>14-1 Without prejudice to the provisions of Personal Data Protection Law No. 151 of 2020 and the executive regulations hereof, the Licensee shall provide the reports, information, and explanations for the present License as requested by the Licensor in such form and on such date determined by the Licensor. This Clause does not include such data of users.</p> <p>14-2 The Licensee shall ensure the accuracy and correctness of the reports, data, statements, information, interpretations, explanations, and declarations that are submitted to the Licensor.</p> <p>14-3 During the period hereof, the Licensor shall be entitled to access the Licensee's network for monitoring the performance of the Licensee in executing hereof. The Licensor shall have the right to establish the necessary procedural steps and make appropriate decisions thereon in accordance with the provisions hereof and the Telecommunications Law No. (10) of year 2003, as amended. These all are with the guarantee of the continuity of the service provided by the licensee. This clause does not include any data related to users outside without conflict with any prevailing issued Egyptian legislations or laws.</p> <p>14-4 The Licensee within 6 months shall provide the technical and logistical means and systems that enable the Licensor to monitor the licensee's performance and compliance with all obligations stipulated herein.</p> <p>14-5 In the event that the Licensee breaches any provision stipulated herein, the Licensee shall promptly rectify the violation upon being notified thereof by the Licensor, or upon becoming aware of such violation, whichever occurs first. In addition, the Licensee shall pay the</p>	<p style="text-align: center;">المادة (١٤) الاستجابة</p> <p>١٤-١ يلتزم المرخص له بتقديم التقارير والمعلومات والتفسيرات التي يطلبها المرخص وتتعلق بهذا الترخيص بالشكل وفي الموعد الذي يحدده المرخص ولا يتضمن هذا البند البيانات الخاصة بالمستخدمين وذلك كله بما لا يخل بأحكام قانون حماية البيانات الشخصية رقم ١٥١ لسنة ٢٠٢٠ ولائحته التنفيذية.</p> <p>١٤-٢ يلتزم المرخص له بصحة ودقة التقارير والبيانات والكشوف والمعلومات والتفسيرات والايضاحات والاقراءات التي يقدمها للمرخص.</p> <p>١٤-٣ يحق للمرخص خلال فترة الترخيص الدخول إلى مواقع شبكة المرخص له بغرض مراقبة أداء المرخص له لتنفيذ هذا الترخيص، وله أن يضع الخطوات التنفيذية والقرارات المناسبة لذلك طبقاً لنصوص هذا الترخيص وقانون الاتصالات رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته وذلك كله مع ضمان استمرارية الخدمة المقدمة من المرخص له، ولا يتضمن هذا البند البيانات الخاصة بالمستخدمين خارج جمهورية مصر العربية بما لا يتعارض مع القوانين السارية داخل جمهورية مصر العربية.</p> <p>١٤-٤ يلتزم المرخص له خلال ستة أشهر بتوفير الوسائل الفنية واللوجستية والأنظمة التي تتيح للمرخص مراقبة أداء والتزام المرخص له بكافة التزامات الترخيص.</p> <p>١٤-٥ في حالة مخالفة المرخص له لأي من البنود المنصوص عليها في هذه المادة يكون عندئذ ملزماً بإزالة المخالفة فوراً بعد إخطاره من قبل المرخص بحدوث المخالفة أو بمجرد علمه بوقوع هذه المخالفة أيهما أقرب، كما يلتزم بأن يسدد للمرخص جزاءً مالياً يحدده المرخص طبقاً لنوع وحجم المخالفة</p>

تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١	رقم الاصدار: ١	صفحة 33 / 16	شركة -----	ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال
----------------------------	----------------	--------------	------------	---

<p>Licensor a financial penalty, determined by the Licensor in accordance with the nature and magnitude of the violation, not exceeding a quarter of the deposit amount. The Licensee shall pay such specified financial penalty to the Licensor within seven days from the date of being notified therewith. Should the Licensee fail to pay the financial penalty within the aforementioned period, the penalty amount shall be directly deducted from the deposit amount in accordance with the provisions of Article (19) hereof. Moreover, the Licensee shall complete the payment of the deposit amount stated in Article (30) hereof within fifteen (15) days from the date of being notified of the deduction without prejudice to such right of the Licensor to terminate the License in accordance with Article (20) hereof.</p>	<p>بما لا يجاوز ربع مبلغ التأمين على أن يقوم المرخص له بسداد الجزاء المالي المحدد من المرخص خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره بالجزاء وفى حالة عدم سداد المرخص له للجزاء المالي خلال المدة المشار اليها يخصم مبلغ الجزاء المالي مباشرة من مبلغ التأمين وفقاً لأحكام المادة (١٩) من هذا الترخيص، ويلتزم المرخص له باستكمال مبلغ التأمين المنصوص عليه في المادة (٣٠) من هذا الترخيص خلال (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ إخطاره بالخصم، وذلك كله بدون الإخلال بحق المرخص في إنهاء الترخيص وفقاً للمادة (٢٠) من هذا الترخيص.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (15)</u> <u>Books and Reports</u></p> <p>At its main administrative office within the Arab Republic of Egypt, the Licensee shall hereby keep and maintain all technical electronic records/ reports as required by law or by standard issued by the licensor. Additionally, the Licensee shall hereby keep and maintain all commercial, financial, accounting electronic records/ reports, and shall make entries and registrations in these electronic books/records in accordance with the financial and accounting principles, rules, and standards applied and approved in the Arab Republic of Egypt.</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (١٥)</u> <u>الدفاتر والتقارير</u></p> <p>يلتزم المرخص له بالإمساك والاحتفاظ في مركز إدارته الرئيسي في جمهورية مصر العربية بكافة الدفاتر/السجلات الإلكترونية الفنية (وفقاً لأحكام القانون أو التعليمات التي يصدرها المرخص) بالإضافة إلى كافة الدفاتر/السجلات الإلكترونية التجارية والمالية والمحاسبية وذلك على النحو الذي يستلزمه القانون، كما يلتزم بأن يقوم بالقيّد والتسجيل في هذه الدفاتر/السجلات الإلكترونية وفقاً للأصول والقواعد والمعايير المالية والمحاسبية المطبقة والمعتمدة في جمهورية مصر العربية.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (16)</u> <u>Environmental Health and Safety</u></p> <p>16-1 The Licensee shall hereby take all necessary measures and procedures to ensure that the execution hereof shall not pose a threat to public health, and that</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (١٦)</u> <u>السلامة والصحة البيئية</u></p> <p>١٦-١ يلتزم المرخص له باتخاذ كافة الإجراءات والتدابير اللازمة التي تضمن أن تنفيذ هذا الترخيص لن يشكل خطراً على الصحة العامة وأن تنفيذ كافة الأعمال</p>

<p>all activities related hereto are in compliance with the applicable environmental laws and the technical standards for planning and construction safety, as mandated by the criteria issued by the Licensor in cooperation with such concerned ministries and governmental entities in the State. Furthermore, the Licensee shall implement the health and environmental protocol requirements and the standard measures issued by the Licensor, as well as the ministerial resolutions and any determinations issued by the Licensor thereon.</p> <p>16-2 Pursuant to Clause (16-1) above, the Licensee shall have full responsibility for the safety of operating the equipment and machinery which are under their actual and legal control.</p> <p>16-3 The Licensee shall fully coordinate with the other competent authorities responsible for regulating and operating public utilities to avoid any conflict in the establishment of its network with the networks of these utilities.</p> <p>16-4 The Licensee shall ensure the security of client information in the event of any emergencies (fire, floods, etc.).</p>	<p>المرتبطة بهذا الترخيص تكون متوافقة مع قوانين البيئة المطبقة والقواعد الفنية المتعلقة بالسلامة التخطيطية والإنشائية الواجبة الإلتباع طبقاً للمعايير التي يصدرها المرخص بالتعاون مع الوزارات والجهات المعنية بالدولة، كما يلتزم بتطبيق بروتوكولات الاشتراطات الصحية والبيئية والمقاييس المعيارية الصادرة من المرخص والقرارات الوزارية والقرارات التي تصدر من المرخص في هذا الشأن.</p> <p>١٦-٢ إعمالاً للبند عاليه (١٦-١) يكون المرخص له مسئولاً ومسئولية كاملة عن سلامة تشغيل الأجهزة والمعدات التي تقع تحت سيطرته الفعلية والقانونية.</p> <p>١٦-٣ يلتزم المرخص له بالتنسيق الكامل مع باقي الجهات المختصة بتنظيم وتشغيل المرافق العامة لتجنب تعارض إنشاء شبكته مع شبكات هذه المرافق.</p> <p>١٦-٤ يلتزم المرخص له بضمان سلامة المعلومات الخاصة بالعملاء في حالة حدوث أي من حالات الطوارئ (الحريق، الفيضانات، الخ.).</p>
<p style="text-align: center;">Article (17)</p> <p style="text-align: center;">Change in Licensee Entity</p> <p>17-1 The Licensee shall obtain prior written consent from the Licensor upon any change in the entity of the Licensee or its legal form, or any change in the shareholding ratios of the parties involved with the Licensee.</p> <p>17-2 In the event that the shares of the Licensee are offered on the stock exchange, the Licensee shall, immediately upon being notified by the Financial Regulatory Authority, notify the Licensor of any changes affecting shareholding ratios that exceed ten percent (10%) of the total issued shares of the Licensee, which any of its</p>	<p style="text-align: center;">المادة (١٧)</p> <p style="text-align: center;">التغيير في كيان المرخص له</p> <p>١٧-١ يلتزم المرخص له بالحصول على موافقة كتابية مسبقة من المرخص عند حدوث أي تغيير في كيان المرخص له أو في شكله القانوني أو تغيير في نسب مساهمة أطراف المرخص له.</p> <p>١٧-٢ في حالة طرح أسهم المرخص له في البورصة يلتزم المرخص له -فور إخطاره من الهيئة العامة للرقابة المالية- بإخطار المرخص بأي تغييرات تطرأ على نسب المساهمة التي تزيد عن (١٠٪) عشرة في المائة من إجمالي الأسهم المصدرة من المرخص له والتي يمتلكها أي من المساهمين فيه، سواء تمت هذه التغييرات نتيجة صفقة تجارية واحدة أو أكثر.</p>

<p>shareholders hold, whether such changes occur as a result of one or more commercial transactions.</p> <p>17-3 In any case, the Licensee shall have the right to take such necessary measures and actions to protect the national security and the public interest of the State. Moreover, it shall comply with the principles of free competition, and safeguard such rights of users.</p>	<p>١٧-٣ في جميع الأحوال يكون للمرخص الحق في اتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لحماية الأمن القومي والمصلحة العامة للدولة ومراعاة قواعد المنافسة الحرة وحماية حقوق العملاء.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (18)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Mandatory Licensing</u></p> <p>18-1 For obtaining the present License, the Licensee hereby acknowledges that it has not submitted to the Licensor any incorrect data, technical specifications, and financial and legal information. Moreover, the Licensee hereby acknowledges that such information has no mistake to the best of its knowledge.</p> <p>18-2 In the event of any change or amendment to such data or specifications after the issuance of the License, the Licensee shall notify the Licensor of such change or amendment. Such change or amendment shall be effective only after obtaining the approval of the Licensor. The Licensor has the right to review the continuation of the License if such change or amendment results in diminishing the ability of the Licensee to execute the subject matter hereof.</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (١٨)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>إلزامية الترخيص</u></p> <p>١٨-١ ايقر المرخص له -بغرض الحصول على هذا الترخيص -بأنه لم يقدم إلى المرخص أي بيانات أو مواصفات فنية ومالية وقانونية ومعلومات غير صحيحة، وأنها على حد علمه ليس بها أي خطأ.</p> <p>١٨-٢ في حالة حدوث تغيير أو تعديل في تلك البيانات أو المواصفات بعد صدور الترخيص، فإن المرخص له يلتزم في هذه الحالة بإخطار المرخص بهذا التغيير أو التعديل، ولا يسري ذلك التغيير أو التعديل إلا بعد موافقة المرخص، وللمرخص إعادة النظر في استمرار الترخيص إذا كان من شأن التغيير أو التعديل الانقصاص من قدرة المرخص له على تنفيذ محل الترخيص.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (19)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Non-compliance with License Obligations</u></p> <p>19-1 The Licensor shall monitor such compliance of the Licensee with the provisions hereof. In addition, the Licensor shall take such appropriate measures to obligate the Licensee to comply with and implement the provisions stated herein and the Telecommunications Regulation Law No. (10) of 2003, as amended, as well</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (١٩)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>عدم الوفاء بالتزامات الترخيص</u></p> <p>١٩-١ يقوم المرخص بمتابعة تنفيذ المرخص له لأحكام هذا الترخيص، كما يقوم باتخاذ الإجراءات المناسبة لإلزام المرخص له بالاستجابة وتنفيذ ما ورد في هذا الترخيص وقانون تنظيم الاتصالات رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته، والقواعد والنظم والقرارات والتوجيهات التي يصدرها المرخص.</p>

<p>as the rules, regulations, decisions, and directives issued by the Licensor.</p> <p>19-2 Without prejudice to such right of the Licensor to terminate the License in accordance with the provisions of Article (20) hereof, the penalties stipulated herein, the sanctions regulation issued by the Licensor and its amendments, and the detailed sanctions list issued by the Licensor based on the sanctions and penalties regulation stipulated in Title Seven of the Telecommunications Law No. 10 of 2003, as amended, shall be applied to the Licensee in the event of non-compliance with its obligations stated herein. The Licensee shall pay such financial penalty determined by the Licensor within seven days from the date of notice thereof. In the event that the Licensee fails to pay the financial penalty within the aforementioned period, the penalty amount shall be directly deducted from the deposit amount.</p> <p>19-3 In the event of deducting any amounts, penalties, fines, or compensations due by the Licensee to the Licensor, for any reason, from the deposit amount, the Licensee shall complete the payment of the deposit amount stated in Article (30) hereof within fifteen (15) days from the date of being notified of the deduction without prejudice to such right of the Licensor to terminate the License in accordance with the provisions of Article (20) hereof.</p>	<p>١٩-٢ تطبق الجزاءات المنصوص عليها في هذا الترخيص ولائحة الجزاءات الصادرة من المرخص و تعديلاتها وقائمة الجزاءات التفصيلية التي يصدرها المرخص والمبنية على لائحة الجزاءات والعقوبات المنصوص عليها في الباب السابع من قانون الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته على المرخص له في حالة عدم الوفاء بالتزاماته المنصوص عليها بهذا الترخيص وذلك دون الإخلال بحق المرخص في إنهاء الترخيص طبقاً لحكم المادة (٢٠) من هذا الترخيص، ويلتزم المرخص له بسداد الجزاء المالي المحدد من المرخص خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره بالجزاء وفي حالة عدم سداد المرخص له للجزاء المالي خلال المدة المشار إليها يخصم مبلغ الجزاء المالي مباشرة من مبلغ التأمين.</p> <p>١٩-٣ في حالة خصم أية مبالغ أو جزاءات أو غرامات أو تعويضات تستحق للمرخص بأية صفقة قبل المرخص له من مبلغ التأمين، يلتزم المرخص له باستكمال مبلغ التأمين المنصوص عليه في المادة (٣٠) خلال (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ إخطاره بالخصم، وذلك كله بدون الإخلال بحق المرخص في إنهاء الترخيص وفقاً لأحكام المادة (٢٠) من هذا الترخيص.</p>
<p align="center">Article (20)</p> <p align="center"><u>License Termination</u></p> <p>20-1 This License shall terminate upon the expiration of its term unless it has been previously renewed pursuant to the terms set forth in Article (8) herein.</p> <p>20-2 This License shall be deemed terminated prior to the expiration of its term without the need for notice, warning, notification, or the undertaking of any judicial procedures if any of the following circumstances occur:</p>	<p align="center">المادة (٢٠)</p> <p align="center"><u>إنهاء الترخيص</u></p> <p>٢٠-١ ينتهي هذا الترخيص بانتهاء مدته ما لم يكن قد سبق تجديده وفقاً للشروط المنصوص عليها في المادة (٨) من هذا الترخيص.</p> <p>٢٠-٢ يعتبر هذا الترخيص منتهياً قبل انتهاء مدته ودون حاجة إلى تنبيه أو إنذار أو إعدار أو اتخاذ أية إجراءات قضائية إذا توافرت إحدى الحالات الآتية:</p>

<p>a. If a resolution is issued by the General Assembly of the Licensee, or a final judgment by a competent judicial authority for the liquidation of the Licensee's company or establishment, or the appointment of a liquidator for it, or the declaration of its bankruptcy, or any other circumstances resulting in the dissolution of its legal personality.</p> <p>b. If it has been established by a final judicial ruling that the Licensee has engaged, either personally or through another, in acts of fraud or manipulation in dealings with the Licensor to obtain the License or to continue therein.</p> <p>c. If the Licensee is convicted by a final judicial ruling of any of the offenses stipulated in the Egypt Telecommunication Regulation Law No. 10 of 2003 and its amendments or the Law No. 175 of 2018 on Combating Cyber and Information Technology Crimes or any laws issued subsequent to this License that pertain to the provision of the services herein.</p> <p>d. If the Licensee assigns, in whole or in part, this License or merges with or into another company unless this merge occurred with already a licensed Call center company and after acquiring NTRA prior Approval.</p> <p>e. In the event the Licensee fails to comply with the resolutions and technical and regulatory rules issued by the Licensor concerning call center services.</p> <p>20-3 The Licensor may terminate the License without the need for notice, warning, notification, or any judicial procedures if the Licensee breaches any term or obligation contained herein and fails to rectify the same within fifteen days from the date of notice of the violation to remedy it. This shall not prejudice the application of the financial penalties stipulated herein and the penalty regulations issued by the Licensor and its amendments, nor the penalties provided</p>	<p>أ-إذا ما صدر قرار من الجمعية العمومية للمرخص له أو حكم نهائي من جهة قضائية مختصة بتصفية شركة أو منشأة المرخص له، أو تعيين مصفي له، أو إشهار إفلاسه، أو غير ذلك من حالات انقضاء الشخصية القانونية.</p> <p>ب-إذا ثبت بحكم قضائي بات بأن المرخص له قام بنفسه أو بواسطة غيره بعملاً من أعمال الغش أو التلاعب في تعامله مع المرخص للحصول على الترخيص أو للاستمرار فيه.</p> <p>ت-إذا أدين المرخص له بحكم قضائي بات بجريمة من الجرائم المنصوص عليها في قانون الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته أو قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ أو القوانين التي تصدر بعد صدور هذا الترخيص وتتعلق بتقديم الخدمات موضوع هذا الترخيص.</p> <p>ث-في حالة تنازل المرخص له تنازلاً كلياً أو جزئياً عن هذا الترخيص أو الاندماج مع أو في شركة أخرى إلا في حالة الاندماج مع مرخص له آخر بإنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال، مع التزام المرخص بالحصول على موافقة كتابية مسبقة من المرخص</p> <p>ج-في حالة عدم التزام المرخص له بما يصدره المرخص من قرارات وقواعد فنية وتنظيمية فيما يتعلق بخدمات مراكز الاتصال.</p> <p>٢٠-٣ يجوز للمرخص إنهاء الترخيص دون حاجة إلى تنبيه أو إنذار أو إعدار أو اتخاذ أية إجراءات قضائية أخرى إذا أخل المرخص له بأي شرط أو التزام من الشروط والالتزامات الواردة في هذا الترخيص، ولم يتم بتصحيح ذلك خلال مدة خمسة عشر يوم من تاريخ إخطاره بالمخالفة لإزالتها، ولا يخل ذلك بتطبيق الجزاءات المالية المنصوص عليها في هذا الترخيص ولائحة الجزاءات الصادرة من المرخص و تعديلاتها ولا بالعقوبات الواردة في المادة ٨٥ من القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته في شأن تنظيم الاتصالات،</p>
---	---

تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١	رقم الاصدار: ١	صفحة 33 / 21	شركة -----	ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال
----------------------------	----------------	--------------	------------	--

in Article 85 of the Telecommunication Regulation Law No. 10 of 2003 and its amendments. In the event of recurrence or continuation by the Licensee in committing the violation of the License or any of its articles, the License shall be terminated by the Licenser without the need for notice, notification, or warning, or any other judicial actions.

20-4 In the event of the Licensee's breach of any article of this License, the Licenser may, prior to terminating the License, issue a resolution to suspend the License for a specific period. Such suspension shall not require the Licensee to cease providing services to users, even temporarily, during this period. This right shall be exercised in compliance with the provisions, conditions, and controls set forth in the aforementioned resolution and without prejudice to the imposition of penalties and compensations assessed by the Licenser or any other measures that may be undertaken therewith. This right may also be exercised by the Licenser after the termination of the License.

20-5 The Licensee may not unilaterally terminate the License at its sole discretion. Should the Licensee violate this provision, the Licenser may confiscate the entire security deposit amount specified in Article (30) and recover all outstanding financial dues from the Licensee. Thereafter, the Licenser may terminate the License and take any legal actions and measures deemed necessary to protect customer rights, uphold the paramount interests of the state, or safeguard national security.

20-6 The Licensee shall pay all outstanding financial dues and fees to the Licenser upon the expiration of the License.

20-7 In the event of the termination of the License due to any cause attributable to the Licensee's breach of any article of this License or the Telecommunications Regulation Law No. 10 of 2003 and its amendments, the Licenser may confiscate the full amount of the security deposit stipulated in Article (30) hereof.

وفي حالة العودة أو استمرار المرخص له في ارتكاب المخالفة للترخيص أو أي من بنوده يتم إنهاء الترخيص من قبل المرخص دون حاجة إلى تنبيه أو اعدار أو انذار أو اتخاذ إجراءات قضائية أخرى.

٢٠-٤ يجوز للمرخص في حالة إخلال المرخص له لأي بند من بنود هذا الترخيص وقبل اللجوء إلى إنهاء الترخيص إصدار قرار بوقف الترخيص لمدة محددة ودون أن يترتب على هذا الوقف قيام المرخص له بقطع الخدمة عن العملاء ولو مؤقتاً خلال هذه المدة، وذلك كله طبقاً للأحكام والشروط والضوابط التي يتضمنها القرار المتقدم ودون الإخلال بتوقيع الجزاءات والتعويضات التي يقدرها أو أن يتخذ معه أي تدابير أخرى وله ذلك أيضاً بعد إنهاء الترخيص.

٢٠-٥ لا يحق للمرخص له إنهاء الترخيص لأي سبب من الأسباب بإرادته المنفردة، وفي حالة مخالفة ذلك، يحق للمرخص مصادرة كامل مبلغ التأمين المذكور في المادة (٣٠) وتحصيل كافة مستحقاته المالية من قبل المرخص له ثم إنهاء الترخيص بالإضافة إلى اتخاذ كافة الإجراءات القانونية والتدابير اللازمة التي يراها لازمة لحماية حقوق العملاء أو حماية المصالح العليا للدولة أو حماية الأمن القومي.

٢٠-٦ يلتزم المرخص له بدفع كافة المستحقات المالية والرسوم المتبقية للمرخص فور انتهاء الترخيص.

٢٠-٧ في حالة إنهاء الترخيص لتوافر سبب من الأسباب التي ترجع إلى إخلال المرخص له بأي بند من بنود هذا الترخيص أو قانون تنظيم الاتصالات رقم ٢٠٠٣ وتعدلاته، يحق للمرخص مصادرة كامل مبلغ التأمين المنصوص عليه في المادة (٣٠) من هذا الترخيص، كما يلتزم المرخص له أيضاً في حالة الإنهاء المشار إليها بسداد جميع المستحقات المالية المتبقية للمرخص عن المدة المتبقية من الترخيص وذلك فور حدوث الإنهاء.

ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال	شركة -----	صفحة 33 / 22	رقم الاصدار: ١	تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١
---	------------	--------------	----------------	----------------------------

<p>Furthermore, in the event of such termination, the Licensee shall immediately settle all outstanding financial dues owed to the Licensor for the remaining term of the License upon the occurrence of said termination.</p> <p>20-8 In the event of termination or revocation of the License, all facilities and equipment that the Licensee has previously acquired for the purpose of implementing, operating the network, and providing its related services, shall remain the property of the Licensee.</p>	<p>٢٠-٨ في حالة إنتهاء أو إلغاء الترخيص فان كافة التسهيلات والمعدات التي سبق للمرخص له شراؤها لاستخدامها في تنفيذ وتشغيل الشبكة وتقديم الخدمات الخاصة بها ستظل ملكاً للمرخص له.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (21)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>License Enforcement</u></p> <p>21-1 The License shall become effective and produce its legal effects from its commencement date, contingent upon the Licensee fulfilling all financial obligations due at the time of signing, including the security deposit specified in Article (30) and the License consideration stipulated in Article (9) hereof.</p> <p>21-2 The failure of any party to exercise any rights arising from this License shall not be deemed a waiver of its right to exercise such rights hereafter.</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (٢١)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>نفاذ الترخيص</u></p> <p>٢١-١ يعد الترخيص نافذاً ومرتباً لآثاره القانونية من تاريخ سريان الترخيص بشرط سداد المرخص له كافة الالتزامات المالية الملزمة بسدادها عند التوقيع على هذا الترخيص بما فيها التأمين المنصوص عليه في المادة (٣٠) ومقابل الترخيص المنصوص عليه في المادة (٩) من هذا الترخيص.</p> <p>٢١-٢ لا يعد عدم استخدام أي طرف من الأطراف لحقوقه الناشئة عن هذا الترخيص بمثابة تنازل منه عن حقه في استخدام تلك الحقوق مستقبلاً.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (22)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Severance/Severability</u></p> <p>The invalidation or unenforceability of any provision of this License shall not impact the validity of the remaining provisions that comply with applicable law. Such remaining provisions shall remain effective and enforceable against both the Licensor and the Licensee.</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (٢٢)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>الإنقاص</u></p> <p>لا يترتب على الحكم بطلان أو عدم نفاذ أي حكم من أحكام هذا الترخيص المساس بباقي نصوصه الصحيحة المتفقة مع القانون وتظل هذه النصوص سارية ومرتبطة لآثارها في مواجهة المرخص والمرخص له.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (23)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Force Majeure</u></p> <p>23-1 If during the execution of the License, events occur that fall within the concept</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (٢٣)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>القوة القاهرة</u></p> <p>٢٣-١ إذا وقعت خلال تنفيذ الترخيص أحداث تدخل في مفهوم "القوة القاهرة" وفقاً لمفهومها الوارد</p>

<p>of "force majeure" as defined in the specific definition provided in Article (2) hereof, and these events result in the hindrance or impossibility for either the Licensor or the Licensee, or both, to fulfill their obligations, the party adversely affected by the force majeure shall have the right to suspend the performance of its obligations for the duration of the force majeure. Upon its conclusion, the period of suspension must be taken into account when calculating the agreed-upon execution periods herein.</p> <p>23-2 In all cases, the affected party by force majeure shall notify the other party immediately upon its occurrence, providing the date and nature thereof. This notice shall be accompanied by a preliminary statement delineating the nature of the obligations impacted thereon, supported by documentation, if available. The other party shall have the discretion to determine the occurrence or non-occurrence of force majeure. In the event of a dispute between the parties regarding its occurrence, conditions, and effects, such dispute shall be resolved by recourse to the provisions of Article (29) hereof.</p> <p>23-3 If force majeure events cause damage to the Licensee's network infrastructure, the Licensee shall prepare and submit, within a reasonable timeframe, proposals detailing the actions to be taken to continue, repair, and restore the infrastructure in order to resume the services covered by this License, in accordance with the terms and conditions set forth herein.</p>	<p>بالتعريف الخاص بها المنصوص عليه في المادة (٢) من هذا الترخيص وكان من شأن ذلك تعطيل أو استحالة تنفيذ كل من المرخص أو المرخص له أو أحدهما لالتزاماته فيكون من حق الطرف المتضرر من القوة القاهرة وقف تنفيذ التزاماته طول الفترة التي تستغرقها تلك القوة القاهرة، وعند انتهائها يتعين أخذ فترة الوقف في الحسبان عند احتساب فترات التنفيذ المتفق عليها.</p> <p>٢٣-٢ في جميع الأحوال، يلتزم الطرف المتضرر من القوة القاهرة بإخطار الطرف الآخر فور وقوعها بتاريخ وقوعها وطبيعتها ويرفق بهذا الإخطار بياناً أولياً بطبيعة الالتزامات التي تأثرت بوقوعها مؤيداً بالمستندات، إن وجدت. وللطرف الآخر تقدير توافر وقوع القوة القاهرة من عدمه، وفي حالة الخلاف بين الطرفين على توافر وقوعها وشروطها وآثارها يحسم هذا الخلاف باللجوء لأحكام المادة (٢٩) من هذا الترخيص.</p> <p>٢٣-٣ إذا كان من شأن أحداث القوة القاهرة أن تؤدي إلى إتلاف البنية الأساسية الخاصة بشبكة المرخص له فإنه يتعين عليه أن يعد ويقدم خلال فترة زمنية معقولة المقترحات التي تبين كيف يخطط في الاستمرار وإصلاح وإعادة بنيته الأساسية لكي يستأنف تقديم الخدمات محل هذا الترخيص طبقاً لشروط وأحكام هذا الترخيص.</p>
<p style="text-align: center;">Article (24)</p> <p style="text-align: center;"><u>Maintenance of Information Confidentiality and Privacy</u></p> <p>24-1 The Licensee, Licensor, and their respective employees shall maintain the confidentiality and privacy of all information and documents obtained, irrespective of their nature, that pertain to</p>	<p style="text-align: center;">المادة (٢٤)</p> <p style="text-align: center;"><u>المحافظة على سرية وخصوصية المعلومات</u></p> <p>٢٤-١ يلتزم المرخص والمرخص له والعاملون لديهم بالمحافظة على سرية وخصوصية ما يحصلون عليه من معلومات ومستندات أيّاً كانت طبيعتها تكون متعلقة بموضوع الترخيص وبعدم إفشائها للغير. ويعد الإخلال بمبدأ السرية والخصوصية بمثابة إخلال</p>

the subject matter of the License. They shall refrain from disclosing such information to any third parties. A breach of this confidentiality and privacy obligation shall be deemed a violation of the terms of the License. If such disclosure adversely impacts the principles of free competition, the liability shall be criminal in accordance with Article 75 of the Telecommunications Regulation Law No. 10 of 2003 and its amendments.

24-2 The Licensee may use the confidential information or documents obtained for purposes other than those related to the subject matter of this License, provided that prior written approval is obtained from the Licensor. In all instances, any request submitted by the Licensee to the Licensor in this regard shall specify the subject and content of the information or documents to be utilized, as well as the intended purpose for such use.

24-3 The Licensee shall not disclose any information pertaining to the data of its contracting clients that may have been provided to it or obtained during the execution of the License, unless there is explicit mutual agreement between the Licensee and the client permitting such disclosure. Furthermore, the Licensee shall furnish the Licensor with any such data upon request.

24-4 The Licensee shall establish the necessary rules to ensure the confidentiality of information obtained or received during the provision of the licensed service pertaining to its clients. It is incumbent upon the Licensor to review and approve these rules thereon.

24-5 The Licensee shall be exempted from its obligation of confidentiality and non-disclosure of data or information in its possession if such disclosure is in execution of the law or upon the request of judicial authorities (courts and public prosecution).

24-6 The Licensee shall undertake all necessary institutional and technical measures and steps to ensure the protection and confidentiality of the

بشروط الترخيص وفي حالة ما إذا كان الإفشاء من شأنه الإخلال بقواعد المنافسة الحرة فإن المسؤولية ستكون جنائية وفقاً لنص المادة ٧٥ من قانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته. ٢٤-٢ يجوز للمرخص له وبناءً على موافقة كتابية مسبقة من المرخص استخدام ما يحصل عليه من معلومات سرية أو مستندات في غرض آخر بخلاف موضوع هذا الترخيص. وفي جميع الأحوال يجب أن يذكر في الطلب المقدم من المرخص له إلى المرخص في هذا الشأن موضوع ومضمون المعلومات أو المستندات المراد استخدامها والغرض الذي من أجله سوف تستخدم.

٢٤-٣ يلتزم المرخص له بعدم إفشاء أي معلومات عن بيانات عملائه المتعاقدين معه التي تكون قد قدمت له أو أمكنه الحصول عليها أثناء تنفيذ الترخيص، ما لم يتفق كل من المرخص له والعميل على جواز الإفشاء وبشرط أن يكون هذا الاتفاق صريحاً، كما يلتزم بموافاة المرخص بأي من هذه البيانات عند طلبها منه.

٢٤-٤ يلتزم المرخص له بوضع القواعد اللازمة لضمان سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها أو استلامها خلال تقديم الخدمة محل الترخيص الخاصة بعملائه على أن يراجع المرخص هذه القواعد ويعتمدها.

٢٤-٥ يعفى المرخص له من التزامه بالسرية وعدم إفشاء البيانات أو المعلومات الموجودة لديه إذا كان هذا الإفشاء تنفيذاً للقانون أو بناءً على طلب الجهات القضائية (المحاكم والنيابة العامة).

٢٤-٦ يلتزم المرخص له باتخاذ كافة الإجراءات والخطوات المؤسسية والفنية اللازمة لحماية وسرية المعلومات والبيانات الخاصة بمستخدمي وعملاء الخدمة والحركة على الشبكة.

٢٤-٧ لا تعد معلومات سرية في مفهوم الالتزام بالمحافظة على السرية، المعلومات العامة المتاحة

ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال	شركة -----	صفحة 33 / 25	رقم الاصدار: ١	تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١
---	------------	--------------	----------------	----------------------------

<p>information and data of the service users and the activities on the network.</p> <p>24-7 Information that is publicly available through publication or has been previously disclosed shall not be deemed confidential information for the purposes of the obligation to maintain confidentiality.</p>	<p>للجمهور عن طريق النشر أو تلك التي سبق وتم الكشف عن سريتها.</p>
<p><u>Article (25)</u></p> <p><u>National Security and Public Mobilization</u></p> <p>The Licensee shall adhere to the provisions of Part Six of the Telecommunications Regulation Law No. 10 of 2003 and its amendments. Furthermore, the Licensee shall commit to ensuring that its network is not utilized in any manner that could compromise national security.</p>	<p><u>المادة (٢٥)</u></p> <p><u>الأمن القومي والتعبئة العامة</u></p> <p>يلتزم المرخص له بأحكام الباب السادس من قانون الاتصالات رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته كما يلتزم المرخص له ألا يستخدم شبكته بأي صورة من الصور فيما من شأنه المساس بالأمن القومي.</p>
<p><u>Article (26)</u></p> <p><u>Referring to the State Council</u></p> <p>The Licenser and Licensee accept any amendments introduced by the State Council to the articles of this License, except for the technical and financial obligations.</p>	<p><u>المادة (٢٦)</u></p> <p><u>مراجعة مجلس الدولة</u></p> <p>يقبل المرخص والمرخص له ما يدخله مجلس الدولة من تعديلات على بنود هذا الترخيص عدا الالتزامات الفنية والمالية.</p>
<p><u>Article (27)</u></p> <p><u>Applicable Law</u></p> <p>27-1 This License shall be subject to the provisions of the Telecommunications Regulation Law No. 10 of 2003 and its amendments, as well as the prevailing or future issued Egyptian legislations, laws, regulations, and decisions, particularly the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Law No. 175 of 2018 on Combating Cyber and Information Technology Crimes and its Executive Regulations. • Personal Data Protection Law No. 151 of 2020 and its Executive Regulations. • The Law of the Information Technology Industry Development Authority No. 15 of 2004 and its 	<p><u>المادة (٢٧)</u></p> <p><u>القانون الواجب التطبيق</u></p> <p>٢٧-١ يخضع هذا الترخيص لأحكام قانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته والتشريعات والقوانين واللوائح والقرارات المصرية السارية أو التي تصدر مستقبلاً وعلى الأخص ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية. • قانون حماية البيانات الشخصية رقم ١٥١ لسنة ٢٠٢٠ ولائحته التنفيذية. • قانون هيئة تنمية صناعية تكنولوجيا المعلومات رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤ ولائحته التنفيذية. • قانون تنظيم الصحافة والإعلام المجلس الأعلى للإعلام رقم ١٨٠ لسنة ٢٠١٨.

تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١	رقم الاصدار: ١	صفحة 33 / 26	شركة -----	ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال
----------------------------	----------------	--------------	------------	---

<p>Executive Regulations.</p> <ul style="list-style-type: none"> The Law Regulating the Press, Media, and the Supreme Council for Media Regulation No. 180 of 2018. <p>In all matters not specifically mentioned in this License, the provisions of Telecommunications Regulation Law No. 10 of 2003 and its amendments, the Law No. 175 of 2018 on Combating Cyber and Information Technology Crimes and its Executive Regulations shall apply.</p> <p>27-2 The Licensee shall bear and settle all applicable taxes and duties in force within the Arab Republic of Egypt, including the value-added tax on the consideration for the License, all regulatory fees, and all financial obligations, as well as the charges and services due to the Licensor.</p>	<p>ويسرى فيما لم يرد به نص بهذا الترخيص أحكام قانون تنظيم الاتصالات ١٠ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته وقانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية.</p> <p>٢٧-٢ يلتزم المرخص له بتحمل وسداد كافة الضرائب والرسوم المعمول بها والسارية داخل جمهورية مصر العربية بما فيها الضريبة على القيمة المضافة لمقابل الترخيص وكافة الرسوم التنظيمية وكافة الالتزامات المالية ومقابل الأعباء والخدمات المستحقة للمرخص.</p>
<p style="text-align: center;">Article (28)</p> <p style="text-align: center;"><u>Impact of Subsequent Legislation</u></p> <p>28-1 The Licensee shall comply with all provisions of the laws, legislations, regulations, and decisions in force within the Arab Republic of Egypt, including but not limited to, the Telecommunications Regulation Law No. 10 of 2003 and its amendments, the Personal Data Protection Law No. 151 of 2020, and the Law No. 175 of 2018 on Combating Cyber and Information Technology Crimes, along with its executive regulations and any subsequent executive regulations thereto.</p> <p>28-2 The Licensee shall regularize its status within six months from the effective date of any new law pertaining to telecommunications or within the period stipulated for status regularization by the law or its executive regulations. If any law, amendment to a law, or decision is issued that materially affects the ability of the Licensor or the Licensee to fulfill their contractual obligations, the Parties shall negotiate within fifteen days from the effective date of such law or amendment</p>	<p style="text-align: center;">المادة (٢٨)</p> <p style="text-align: center;"><u>تأثير التشريعات اللاحقة</u></p> <p>٢٨-١ يلتزم المرخص له بجميع أحكام القوانين والتشريعات واللوائح والقرارات السارية في جمهورية مصر العربية وعلى الأخص قانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته وقانون حماية البيانات الشخصية رقم ١٥١ لسنة ٢٠٢٠ وقانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية وما يتبعهم من لوائح تنفيذية.</p> <p>٢٨-٢ يلتزم المرخص له بتوفيق أوضاعه خلال ستة أشهر من تاريخ سريان أي قانون جديد يتعلق بالاتصالات أو خلال مدة توفيق الأوضاع التي يحددها القانون أو لائحته التنفيذية وإذا صدر أي قانون أو تعديل لأي قانون أو قرار ساري ويكون له تأثير جوهري على قدرة المرخص أو المرخص له على تنفيذ التزاماته التعاقدية يقوم الطرفان خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ سريان القانون أو التعديل بالتفاوض على كيفية مواجهة هذه الآثار ويطبق ما يتم الاتفاق عليه اعتباراً من تاريخ سريان هذا القانون أو القرار أو</p>

تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١	رقم الاصدار: ١	صفحة 33 / 27	شركة -----	ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال
----------------------------	----------------	--------------	------------	---

<p>on how to address these impacts. The agreed-upon measures shall be applied as from the effective date of said law, decision, or amendment, without contravening any peremptory rules of the applicable laws in force.</p> <p>28-31 f the Parties do not reach an agreement within 90 days from the date of commencement of negotiations or the demand to commence them, either party may resort to the provisions of Article (29) hereof.</p> <p>28-4The referral of the matter to the State Council Courts in Cairo shall not result in the discontinuation of the execution of this License therein.</p>	<p>التعديل مع عدم مخالفة القواعد الآمرة في أي من القوانين المعمول بها.</p> <p>٢٨-٣ فإذا لم يتوصل الطرفان خلال ٩٠ يوماً من تاريخ بدء المفاوضات أو المطالبة ببدءها إلى اتفاق، يجوز لأيهما اللجوء لأحكام المادة (٢٩) من هذا الترخيص.</p> <p>٢٨-٤ لا يترتب على إحالة الأمر إلى محاكم مجلس الدولة بالقاهرة عدم الاستمرار في تنفيذ هذا الترخيص.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (29)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Dispute Resolution</u></p> <p>29-1 The Licensor and the Licensee have agreed to amicably settle any dispute arising out of, or in connection with, the interpretation or execution of this License, or any disputes therefrom. If the dispute is not settled through amicable means – recourse shall be taken to the Courts of the State Council in Cairo, with each party undertaking to continue performing its obligations stipulated in this License during the dispute settlement period in accordance with the provisions of the Law referred to herein.</p> <p>29-2 The Licensee shall, in the event of a dispute arising between it and the Licensees in the Arab Republic of Egypt concerning the agreements or contracts concluded between them, submit this dispute to the Licensor for a decision thereon in accordance with the provisions of these agreements and contracts, pursuant to the provisions of Law No. 10 of 2003 and its amendments applicable in this regard.</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (٢٩)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>الفصل في المنازعات</u></p> <p>٢٩-١ اتفق المرخص والمرخص له على تسوية أي نزاع ينشأ عن تفسير أو تنفيذ هذا الترخيص أو بسببه بالطرق الودية. فإذا لم تتم تسوية النزاع بالطرق الودية - يتم اللجوء إلى محاكم مجلس الدولة بالقاهرة مع التزام كل طرف بالاستمرار في تنفيذ التزاماته الواردة في هذا الترخيص خلال فترة تسوية النزاع وفقاً لأحكام القانون المشار اليه.</p> <p>٢٩-٢ يلتزم المرخص له إذا نشأ نزاع بينه وبين المرخص لهم في جمهورية مصر العربية في شأن الاتفاقيات أو العقود المبرمة بينهما أن يقوم بعرض هذا النزاع على المرخص لإصدار قرار فيه وفق أحكام هذه الاتفاقيات والعقود -وفق أحكام القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته المعمول به في هذا الشأن.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Article (30)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Performance Bond</u></p> <p>30-1 Upon the execution of this License, the</p>	<p style="text-align: center;"><u>المادة (٣٠)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>التأمين</u></p>

Licensee shall provide an unconditional bank guarantee in the amount of EGP 100,000 (One Hundred Thousand Egyptian Pounds) as a security deposit, ensuring the performance of all obligations contained herein. Such bank guarantee shall be valid for a period of one year and issued by an accredited local bank, free of any conditions or restrictions, and shall automatically renew for the term of the License. The said guarantee shall specify that the bank acknowledges its obligation to pay the security deposit amount to the Licensee upon request, without regard to any objections from the Licensee. The bank shall also acknowledge in the letter of guarantee that it has not exceeded the maximum limit for the total number of guarantees it is authorized to issue and that it is duly authorized to issue such letters of guarantee. The Licensee may remit the security deposit amount to the Licensor using one of the electronic payment methods (such as electronic collection machines at the Licensor's treasury or bank transfer to the Licensor's accounts), and no interest shall accrue on this amount.

30-2 The Licensor shall retain the full security deposit for the term of the License or any renewed term. The security deposit, or any remaining balance thereof, shall be returned to the Licensee upon termination of the License. If the Licensee fails to comply with payment obligations for amounts, fines, financial penalties, or liquidated damages as stipulated herein, which are due thereon pursuant to this License, including any delay penalties incumbent thereon, the Licensor may deduct these amounts from the security deposit. The Licensee shall restore the security deposit to its original amount within fifteen days of being notified of such deduction.

30-3 If the Licensee fails to comply with the obligations set forth herein, the Licensor may suspend the License for a specified period, in accordance with the procedures it establishes, and impose

٣٠- ايلتزم المرخص له عند التوقيع على هذا الترخيص- وكضمان لتنفيذ كافة الالتزامات الواردة به - بتقديم خطاب ضمان نظيف بقيمة ١٠٠,٠٠٠ جنيهًا مصرياً (مائة ألف جنيه مصري) كتأمين، ويكون خطاب الضمان لمدة عام وصادر من أحد البنوك المحلية المعتمدة غير مقترن بأي شرط أو قيد ويجدد تلقائياً طوال مدة الترخيص. وأن يقر فيه البنك بالتزامه بدفع مبلغ التأمين للمرخص فور طلبه دون النظر إلى أي اعتراض من المرخص له، وأن يقر البنك في خطاب الضمان بأنه لم يتجاوز الحد الأقصى المحدد له لمجموع خطابات الضمان المرخص للبنك في إصدارها وأن يكون البنك مصرحاً له بإصدار خطابات ضمان. ويجوز للمرخص له سداد قيمة التأمين للمرخص وذلك بأحد طرق الدفع الالكترونية (ماكينات التحصيل الالكتروني بخزينة المرخص، تحويل بنكي على حسابات المرخص) -ولا تحسب فائدة على هذا المبلغ.

٣٠-٢ يحتفظ المرخص بالتأمين كاملاً طوال مدة سريان الترخيص أو أي فترة يحدد إليها، ويرد التأمين أو ما تبقى منه للمرخص له بعد انتهاء الترخيص وفي حالة عدم التزام المرخص له بسداد المبالغ أو الغرامات أو الجزاءات المالية أو المبالغ المالية للشروط الجزائية المنصوص عليها في هذا الترخيص المستحقة كلها عليه بموجب هذا الترخيص بما في ذلك غرامات التأخير المستحقة عليه يحق للمرخص خصم هذه المبالغ من التأمين، ويلتزم المرخص له باستكمال مبلغ التأمين إلى ما كان عليه في حالة نقصه أثناء فترة سريان الترخيص خلال خمسة عشر يوماً التالية لإخطاره بالخصم.

٣٠-٣ في حالة عدم التزام المرخص له بالتزاماته الواردة بهذا الترخيص يحق للمرخص وقف الترخيص لمدة محددة طبقاً للإجراءات التي يقررها وتوقيع الجزاءات المالية عليه يتم خصمها من مبلغ التأمين المذكور في البند (٣٠-١) في حال عدم سداد المرخص

ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال	شركة -----	صفحة 33 / 29	رقم الاصدار: ١	تاريخ الانتهاء: ٢٠٣٠/٠١/٠١
---	------------	--------------	----------------	----------------------------

<p>financial penalties. Such penalties shall be deducted from the security deposit referenced in Clause (30-1) if the Licensee does not pay the specified financial penalty within one week of notice of penalty. The Licensor may also forfeit the security deposit amount, and this action shall not affect the Licensor's right to receive any other compensation resulting from these violations.</p> <p>30-4 Except as otherwise specified herein regarding financial penalties, any other violations committed by the Licensee shall allow the Licensor to deduct amounts from the security deposit, provided that such deductions do not exceed the total amount of the security deposit. This shall apply in the event of non-payment by the Licensee of the financial penalty specified by the Licensor within one week from the date of notice thereof.</p> <p>30-5 If the Licensee fails to adhere to its obligations herein, the security deposit shall rightfully belong to the Licensor.</p> <p>30-6 This License shall not be executed until the Licensee has paid the specified security deposit amount.</p>	<p>له للجزاء المالي المحدد من قبل المرخص خلال أسبوع من تاريخ إخطاره بالجزاء، كما يجوز للمرخص أيضا مصادرة مبلغ التأمين ولا يخل ذلك في حصول المرخص على أي تعويضات أخرى نتيجة هذه الاختلالات.</p> <p>٣٠-٤ فيما عدا ما تم النص عليه في الترخيص المائل من جزاءات مالية فإن أي مخالفات أخرى تقع من المرخص له بحق للمرخص أن يخصم مبالغ من مبلغ التأمين بما لا يجاوز مبلغ التأمين. وذلك في حال عدم سداد المرخص له للجزاء المالي المحدد من قبل المرخص خلال أسبوع من تاريخ إخطاره بالجزاء.</p> <p>٣٠-٥ في حالة عدم التزام المرخص له بالتزاماته الواردة بهذا الترخيص يكون مبلغ التأمين من حق المرخص.</p> <p>٣٠-٦ لا ينفذ هذا الترخيص إلا بعد سداد المرخص له لمبلغ التأمين المذكور بعبارة.</p>
<p style="text-align: center;">Article (31) <u>Notices/ Notification</u></p> <p>31-1 All notices and correspondences related hereto shall be in writing and in the Arabic language, except for studies or technical data, which may be in English, provided they are accompanied by a summarized translation into Arabic.</p> <p>31-2 Notices shall be delivered via registered letters, fax messages, telegraph, or any other means that provide a record of the notices to confirm receipt.</p> <p>31-3 Notices shall be dispatched to the following addresses hereon:</p> <p>The _____ Licensor: The National Telecommunications Regulatory Authority</p>	<p style="text-align: center;">المادة (٣١) <u>الإخطارات</u></p> <p>٣١-١ جميع الإخطارات والمكاتبات المتعلقة بهذا الترخيص تكون كتابة وباللغة العربية عدا ما يتضمن دراسات أو بيانات فنية فتجوز أن تكون باللغة الإنجليزية مصحوبة بترجمة ملخصة إلى اللغة العربية.</p> <p>٣١-٢ تتم الإخطارات -بالخطابات المسجلة، رسائل الفاكس والبرق أو غير ذلك من الوسائل التي توفر سجلاً لهذه الإخطارات لإثبات الاستلام.</p> <p>٣١-٣ ترسل الإخطارات على العناوين التالية: المرخص: الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات العنوان: مبنى (ب ٤) - القرية الذكية - الكيلو ٢٨ - طريق القاهرة الإسكندرية الصحراوي - الجيزة - جمهورية مصر العربية.</p>

<p>Address: Building (B4) - Smart Village - Kilo 28- Cairo/Alex Desert Road- Giza - Arab Republic of Egypt.</p> <p>Telephone Number 35344000 "Fax Number" 35344155</p> <p>Licensee: _____ Company</p> <p>Address: _____</p> <p>Telephone Number: _____ Fax Number _____</p> <p>31-4The party that changes its address from what is stated above shall notify the other party in writing within fifteen days of the date of such change.</p> <p>31-5All notices shall produce their full legal effects upon receipt by any of the means specified above.</p>	<p>رقم التليفون: ٣٥٣٤٤٠٠٠ رقم الفاكس: ٣٥٣٤٤١٥٥</p> <p>المرخص له: شركة _____</p> <p>العنوان: _____</p> <p>رقم التليفون: _____ رقم الفاكس: _____</p> <p>٣١-٤على الطرف الذي يغير عنوانه عما هو عليه إخطار الطرف الآخر كتابةً بذلك خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ التغيير.</p> <p>٣١-٥تنتج الإخطارات كافة أثارها القانونية بمجرد استلامها بأي وسيلة من الوسائل المبينة عالية.</p>				
<p align="center">Article (32)</p> <p align="center">License Copies</p> <p>This License has been issued in three copies, with each party receiving a copy for use as necessary hereon, and the third copy is sent to the competent authority of the Licensor.</p> <table border="0"> <tr> <td align="center"> The First Party (Licensor) Name: Mohamed Shamroukh Signature: _____ Capacity: The Chief Executive Officer of the Authority Date: / /2025 </td> <td align="center"> The Second Party (Licensee) Name: _____ Signature: _____ Capacity: _____ Date: / /2025 </td> </tr> </table>	The First Party (Licensor) Name: Mohamed Shamroukh Signature: _____ Capacity: The Chief Executive Officer of the Authority Date: / /2025	The Second Party (Licensee) Name: _____ Signature: _____ Capacity: _____ Date: / /2025	<p align="center">المادة (٣٢)</p> <p align="center">نسخ الترخيص</p> <p>حرر هذا الترخيص من ثلاث نسخ واستلم كل طرف نسخة للعمل بها عند اللزوم، وترسل النسخة الثالثة للإدارة المختصة بالمرخص.</p> <table border="0"> <tr> <td align="center"> الطرف الأول (المرخص) الاسم: محمد شمروخ التوقيع: _____ الصفة: الرئيس التاريخ: ٢٠٢٥/ / </td> <td align="center"> الطرف الثاني (المرخص له) الاسم: _____ التوقيع: _____ الصفة: الرئيس التاريخ: ٢٠٢٥/ / </td> </tr> </table>	الطرف الأول (المرخص) الاسم: محمد شمروخ التوقيع: _____ الصفة: الرئيس التاريخ: ٢٠٢٥/ /	الطرف الثاني (المرخص له) الاسم: _____ التوقيع: _____ الصفة: الرئيس التاريخ: ٢٠٢٥/ /
The First Party (Licensor) Name: Mohamed Shamroukh Signature: _____ Capacity: The Chief Executive Officer of the Authority Date: / /2025	The Second Party (Licensee) Name: _____ Signature: _____ Capacity: _____ Date: / /2025				
الطرف الأول (المرخص) الاسم: محمد شمروخ التوقيع: _____ الصفة: الرئيس التاريخ: ٢٠٢٥/ /	الطرف الثاني (المرخص له) الاسم: _____ التوقيع: _____ الصفة: الرئيس التاريخ: ٢٠٢٥/ /				

Table of Contents

Preamble	3
Article (1)	4
Article (2) Definitions	4
Article (3) Licensed Services	6
Article (4) Network Ownership	7
Article (5) General Provisions	8
Article (6) Subcontracting	8
Article (7) License Term	9
Article (8) License Renewal	9
Article (9) License Consideration	9
Article (10) Annual Fees for Licensed Services	9
Article (11) License Burden Consideration	10
Article (12) Delay or Non-Payment	10
Article (13) Numbering Plan	10
Article (14) Response	10
Article (15) Books and Reports	11
Article (16) Environmental Health and Safety	11
Article (17) Change in Licensee Entity	12
Article (18) Mandatory Licensing	12
Article (19) Non-Compliance with License Obligations	12
Article (20) License Termination	13
Article (21) License Enforcement	14
Article (22) Severance	14
Article (23) Force Majeure	14
Article (24) Maintenance of Information Confidentiality and Privacy	15
Article (25) National Security and Public Mobilization	16
Article (26) Referring to the State Counsel	16
Article (27) Applicable Law	16
Article (28) Impact of Subsequent Legislations	16
Article (29) Dispute Resolution	17
Article (30) Security Deposit	17
Article (31) Notices	18
Article (32) License Copies	19



License For Establishment and Operation of Call Centers within the Arab Republic of Egypt and Provision of Call Center Outsourcing Services

Issued by

National Telecom Regulatory Authority

To

----- Company

Cairo

On

--/--/2025