خطة طوارئ لشركة الوساطة
في حال حدوث خلل في خدمة التداول عبر الإنترنت

تتضمن هذه الخطة الإجراءات التي تقوم بها شركة الوساطة في حال حدوث خلل في تقديم خدمة التداول عبر الإنترنت، وذلك لضمان جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركة:-

1- في حال تعطل أي مما يلي:

أ- خدمة الإنترنت، سواء كان الانقطاع في الاتصال بين العميل وشبكة الإنترنت أو كان انقطاع في الاتصال بين شركة الوساطة وشبكة الإنترنت، أو حدوث بطء شديد في خدمة الإنترنت مما يحول دون القدرة على إدخال الأوامر من قبل العميل ومتابعتها ومتابعة أسعار الأسهم.

ب- نظام (Web Server) الخاص بشركة الوساطة.

يقوم العميل بالاتصال بشركة الوساطة عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني لتعديل أو حذف أوامره المدخلة أو إدخال أوامر جديدة إلى نظام التداول، حيث يقوم الوسيط بمتابعة أوامر العميل المدخلة وتعديلها أو حذفها أو إدخال أمر جديدة من خلال نظام (OMS).

2- في حال تعطل نظام (OMS) والذي يحول دون قدرة العملاء من متابعة أوامرهم المدخلة أو إدخال أوامر جديدة عبر الإنترنت، كما و يحول دون قدرة الوسيط من متابعة أوامر العملاء المدخلة أو إدخال أوامر جديدة من خلال نظام (OMS).

يقوم العميل بالاتصال بشركة الوساطة عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني لتعديل أو حذف أوامره المدخلة أو إدخال أوامر جديدة إلى نظام التداول، حيث يقوم الوسيط بمتابعة أوامر العميل المدخلة وتعديلها أو حذفها أو إدخال أوامر جديدة من خلال شاشات نظام التداول الإلكتروني (Trading Station) الموفرة من قبل البورصة بعد التحقق من الرصيد النقدي والرصيد من الأوراق المالية للعميل.

3- في حال تعطل خط الـ (Leased Line) الرئيسي الرابط بين شركة الوساطة وبورصة عمان يتم التحويل بشكل مباشر إلى الخط البديل (Back up Leased Line).

4- في حال عدم تمكن شركة الوساطة من استلام بث المعلومات(Market Data Feed) من بورصة عمان لأي سبب من الأسباب، توقف الشركة خدمة التداول عبر الإنترنت الخاصة بعملائها، كما توقف الشركة تعديل أو إدخال الأوامر من خلال نظام (OMS) وذلك لتجنب إدخال الأوامر بأسعار غير صحيحة. كما يقوم العميل بالاتصال بشركة الوساطة عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني لتعديل أو حذف أوامره المدخلة أو إدخال أوامر جديدة إلى نظام التداول، حيث يقوم الوسيط بمتابعة أوامر العميل المدخلة وتعديلها أو حذفها أو إدخال أوامر جديدة من خلال شاشات نظام التداول الإلكتروني (Trading Station) الموفرة من قبل البورصة بعد التحقق من الرصيد النقدي والرصيد من الأوراق المالية للعميل.

- التأكيد على ضرورة إضافة رقم هاتف الخط الساخن، وعنوان الموقع الإلكتروني للشركة.