



دليل مستخدم

الجهات الحكومية وقطاع الأعمال



جدول المحتويات

1. طريقة فتح حساب لدى مقدم الخدمة من قبل المفوض عن الجهة
2. أنواع الخدمات التي توفرها الشركة واسعارها و مميزاتها
3. تفاصيل وشروط والتزامات مقدم الخدمة، والمستفيد
4. آلية طلب الحصول على خدمة جديدة، تجديد، التعديل التعليق والإلغاء، مع تحديد الفترة الزمنية
5. المدد الزمنية اللازمة لتنفيذ الخدمة وتوضيح اتفاقية مستوى الخدمة للتركيب
6. إجراءات ومدد الفوترة وطرق السداد



جدول المحتويات

7. الحد الأقصى لفترة اصلاح الأعطال وتوضيح اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) للأعمال

8. آلية طلب الدعم ورفع المقترحات و الشكاوي

9. طريقة التصعيد بشأن عدم تنفيذ الخدمات المطلوبة أو عند عدم تجاوب مدير الحساب مع
المسؤول المفوض

10. المعلومات اللازمة في العقود وإجراءات العمل بها حسب ماصدر من الهيئة

11. التسويات المترتبة على الاخلال بالالتزامات و اتفاقية مستوى الخدمة



طريقة فتح حساب لدى مقدم الخدمة من قبل المفوض عن الجهة

عند إنشاء حساب لأي منشأة يتم طلب البيانات التالية (*)

- بيانات المنشأة : اسم المنشأة ، نوع المنشأة ، العنوان الوطني للمنشأة، السجل التجاري ،رقم التواصل للمنشأة إن وجد
- بيانات المفوض: اسم المفوض، رقم هويته رقم هاتفه والبريد الالكتروني
- مطابقة البيانات : تتم عملية المطابقة وفقا للآتي:

SME 

الشركات الصغيرة و المتوسطة

- مطابقة هوية المالك
- صورة من خطاب التفويض مصدق من الغرفة التجارية
- مطابقة هوية المفوض

Corp 

الشركات الكبيرة

- مطابقة هوية المالك
- صورة من خطاب التفويض مصدق من الغرفة التجارية
- مطابقة هوية المفوض

GOV 

الجهات الحكومية

- صورة الأمر السامي أو المرسوم الملكي أو المسوغات لإنشاء الجهة
- خطاب معتمد من الجهة الحكومية بتعيين مفوضا لها
- صورة من شهادة الرقم الوطني الموحد الصادر من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
- مطابقة هوية المفوض

بعد إتمام عملية إنشاء الحساب يتم تزويد العميل برقم للحساب الخاص به

(*) عند إنشاء حساب يتم تسليم المستندات المطلوبة يدا بيد إلى مدير الحساب أو من بريد الشخص المفوض إلى مدير الحساب



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

1. حلول الربط والإنترنت

شبكة الأعمال الافتراضية (GO SECURE) IPVPN

تحتاج الشركات متوسطة الحجم والشركات الكبيرة إلى العمل من مواقع مختلفة، ومشاركة كميات كبيرة من المعلومات والموارد فيما بينها. ولكن من غير الممكن من الناحية العملية إعداد شبكات محلية منفصلة في كل موقع من مواقع العميل. سيكون ذلك أكثر تكلفة، وأيضاً سيعمل على تبيد الموارد وتعطيل سير الأعمال.

هنا يأتي دور شبكة الأعمال الافتراضية الخاصة (IP-VPN)، إذ يمكن العميل إنشاء شبكة اتصال على المستوى 3 أو المستوى 2 لربط مواقع متعددة في مختلف أنحاء المملكة عبر شبكة (قو).

ترتكز الطريقة التي تعمل بها الخدمة على تجاوز الإنترنت وتوجيه جميع حركة المرور الخاصة بالعميل محلياً. وذلك يعني أن العميل سيحصل على اتصال أكثر استقراراً مع تجنب التزاحم والتأخير. بالإضافة إلى ذلك يوفر توجيه الإنترنت أيضاً أعلى مستويات الأمان، باعتبار أن غالبية الهجمات الإلكترونية لا يمكن تحقيقها بدون إنترنت.

مميزات GO Secure ؟



سرعة اتصال تماثل التحميل/التنزيل
المتسق من دون أي مشاركة



بيانات لامحدودة



سرعات عالية تتراوح بين 1
ميغابت/ثانية و1 جيجابت/ثانية



سرعة وسهولة في تأسيس
وتفعيل الخدمة



دعم فني على مدار
الساعة طوال الأسبوع



موثوقية عالية (اتفاقية
مستوى جودة الخدمة)



قابلية التوسع حسب توسع
نشاط الشركة



شبكة مخصصة وأمنة



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

1. حلول الربط والإنترنت

الربط المخصص للإنترنت DIA (GO NET)

(GO DIA) هي خدمة إنترنت مخصصة ، موثوقة وآمنة وعالية السرعة لقطاع الأعمال حيث تضمن خدمة الربط المخصص و المباشر للإنترنت أن يكون الاتصال لأعمال المنشآت آمن وموثوق ويدعم تمامًا احتياجات العمل عبر الإنترنت، حيث توفر الخدمة اتصال إنترنت سريع ومتناسق (سرعات التحميل والتنزيل هي نفسها) ، ويتم توصيلها بمجموعة من أحدث تقنيات الوصول إلى الإنترنت.

مميزات GO DIA ؟



سرعة اتصال متماثل للتحميل/التنزيل
المتسق من دون أي مشاركة



بيانات لامحدودة



سرعات عالية تتراوح بين 1
ميغابت/ثانية و1 جيجابت/ثانية



سرعة وسهولة في تأسيس
وتفعيل الخدمة



دعم فني على مدار
الساعة طوال الأسبوع



موثوقية عالية (اتفاقية
مستوى جودة الخدمة)



قابلية التوسع حسب توسع
نشاط الشركة



شبكة مخصصة وأمنة



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

2. حلول الخدمات الصوتية

خدمات الحلول الصوتية SIP Trunk (GO TEL)

هذه الخدمة مقدمة بشكل خاص لتوفر حلول إتصالات صوتية لقطاع الأعمال خلال الإستفادة القصوى من المقاسم التي تعمل بواسطة بروتوكول الإنترنت IP-PBX، باستخدام تكنولوجيا (VoIP) للإتصال داخليا عن طريق التحويلات الداخلية وخارجياً عن طريق الخطوط الخارجية. تم تصميم حلول SIP Trunk للتغلب على ازدحام خط الهاتف وجميع القيود الأخرى لخدمات تبادل الفروع الخاصة التقليدية. PBX. وتمكن هذه الخدمة قطاع الأعمال من تركيب حتى 100,00 تحويلة في الموقع الواحد، بما يتيح للخدمة مواكبة نمو الأعمال.

مميزات GO TEL ؟



خدمات إضافية متعددة: خدمة الرقم المجاني
800 خدمة الرقم الموحد 9200



جودة صوت عالية



خيار اقتصادي
(مكالمات بأسعار تنافسية)



سرعة وسهولة في تأسيس وتفعيل
الخدمة



دعم فني على مدار الساعة طوال
الأسبوع



موثوقية عالية (اتفاقية مستوى جودة الخدمة)



قابلية التوسع حسب توسع نشاط
الشركة



إنتاجية أعلى



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

3. الخدمات المدارة

خدمة إدارة الراوتر (GO MRS)

إن من أساسيات الإتصال الشبكي للأعمال هو جهاز الراوتر؛ لذا نحن في جو نقدم لك خدمة الراوتر المدار المطور والتي تعتبر من أهم الخدمات التي تتطلع لها قطاعات الأعمال بكافة أحجامها (الصغيرة والوسطى وحتى الكبيرة)، حيث يتم تهيئة الراوتر وإدارته من خلال نخبة من المهندسين ذوي كفاءات وخبرات عالية في مجال الاتصالات ويعملون على انجاز المهام بمعايير قياسية مما يضمن استمرارية الخدمة و كفاءة الاجهزة و نحمل على عاتقنا أعباء مراقبة وصيانة الراوتر وحل مشاكله لنضمن لك استمرارية فاعليته على الوجه الأكمل. خدمة الراوتر المدار هي احدى مفاتيح النجاح الحديثة للمنشآت وذلك لأنها تعين على تقليل التكاليف التشغيلية وتضمن استمرارية الخدمة وأمانها وبالتالي استمرارية العمل على أكمل وجه. تعد هذه الخدمة تكميلية لخدمات الربط والانترنت.

مميزات GO TEL ؟



إنتاجية أعلى



توفير في المصاريف التشغيلية



سرعة وسهولة في تأسيس وتفعيل الخدمة



دعم فني على مدار الساعة طوال الأسبوع



موثوقية عالية (اتفاقية مستوى جودة الخدمة)



قابلية التوسع حسب توسع نشاط الشركة



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

3. الخدمات المدارة

الحماية من هجمات تعطيل الخدمة (GO DDoS)

إن هجمات تعطيل الخدمة () هي إحدى أكثر التهديدات الرقمية خطورة وتكلفة على الإطلاق حيث تستهدف خدمات جهاز الكمبيوتر (مثل المواقع الإلكترونية أو البريد الإلكتروني أو الشبكات) و تجعلها غير متوفرة لمن يريد أن يستخدمها. مع احتمال أن تسبب ضررا خطيرا لسمعة المنشأة التجارية الخاصة بك من خلال ما قد تتسببه هذه الهجمات من تعطيل أو تباطؤ لشبكة عملك.

نحن في "جو" نسعى إلى تقديم خدمة إدارة الحماية من هجمات تعطيل الخدمة DDoS و التي تعتبر من أهم الخدمات التي تتطلع لها قطاعات الحكومة وقطاع التعليم والخدمات المصرفية وعملاء الشركات و مزودي خدمات الإنترنت وذلك من خلال استخدام مجموعة فريدة من نوعها من الأجهزة والبرامج والحلول المدروسة والتي تمكن مؤسساتكم من الاستجابة الفورية لهجمات DDoS مع الحرص على استمرارية تدفق البيانات المشروعة إلى شبكتكم. تعد هذه الخدمة تكميلية لخدمة الربط المخصص للإنترنت

مميزات GO DDoS ؟



كفاءة عالية في مراقبة جميع الهجمات الإلكترونية



إنتاجية أعلى



توفير في المصاريف التشغيلية



سرعة وسهولة في تأسيس وتفعيل الخدمة



دعم فني على مدار الساعة طوال الأسبوع



موثوقية عالية (اتفاقية مستوى جودة الخدمة)



قابلية التوسع حسب توسع نشاط الشركة



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

4. الخدمات السحابية

خدمات جو السحابية (البنية التحتية كخدمة) (GO Cloud - IaaS)

تتيح خدمات جو السحابية لعملاء الأعمال حلاً أكثر مرونة لإدارة بياناتهم حيث تقدم جو هذه الخدمة كبنية تحتية مما يقلل من التكاليف المالية التي يتطلبها وجود مركز للبيانات وتوفر على العملاء الحاجة لصيانة السيرفرات وحل مشاكلها التقنية . وبذلك لا يحتاج أصحاب الأعمال الى تحمل تكاليف الصيانة وشراء مراكز البيانات وتتيح لفرق تقنية المعلومات في هذه الشركات التركيز على الإنتاجية بدل الإنشغال بحل مشاكل أجهزة مراكز المعلومات.

مميزات GO Cloud - IaaS ؟



متطابقة لأعلى المعايير الدولية
(ISO/IEC 27001, 27018 , 27701, and
27017)



توفير في المصاريف التشغيلية



استضافة محليا
(يتم استضافة بيانات العملاء وتأمينها
محليا داخل المملكة)



سرعة وسهولة في تأسيس وتفعيل
الخدمة



دعم فني على مدار الساعة طوال
الأسبوع



موثوقية عالية (اتفاقية مستوى
جودة الخدمة)



قابلية التوسع حسب توسع نشاط
الشركة



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

4. الخدمات السحابية

حلول مركز البيانات (GO Colocation (COLO)

قو للإتصالات توفر لعملائها في قطاع الأعمال خدمة استضافة الخوادم وذلك في مركز البيانات خاصتها والذي يمتلك أعلى معايير الجودة والأمان Tier 3 Certified Datacenter، ويدار مركز البيانات من قبل استشاريين ذوي كفاءات ومطلعين على أحدث الأدوات التي من شأنها الحفاظ على أمان و استقرار كل ما يحتويه المركز من خوادم خاصة بجو للإتصالات بالاضافة لخوادم العملاء.

إن خدمة مركز بيانات جو للإتصالات Co-Location تساعد عملائنا على تخفيض التكاليف من حيث بناء مقر مؤهل ليكون مركز بيانات وصيانته وتأمين ضد الكوارث في حال حدوثها. نحن نضمن استقرار واستمرارية خدمات مركز البيانات من خلال البدائل الرئيسية المحلية منها والعالمية، بحيث أننا نمتلك مراكز بيانات مؤهلة و بديلة.

مميزات (GO Colocation (COLO ؟



متطابقة لأعلى المعايير الدولية
(ISO/IEC 27001, 27018 , 27701, and
27017)



توفير في المصاريف التشغيلية



إجراءات أمنية مشددة لمجموعة واسعة
من آليات مراقبة الدخول الآمنة، كاميرات المراقبة،
إنذار الحريق، حراس الأمن، القياسات الحيوية، الخ



سرعة وسهولة في تأسيس وتفعيل
الخدمة



دعم فني على مدار الساعة طوال
الأسبوع



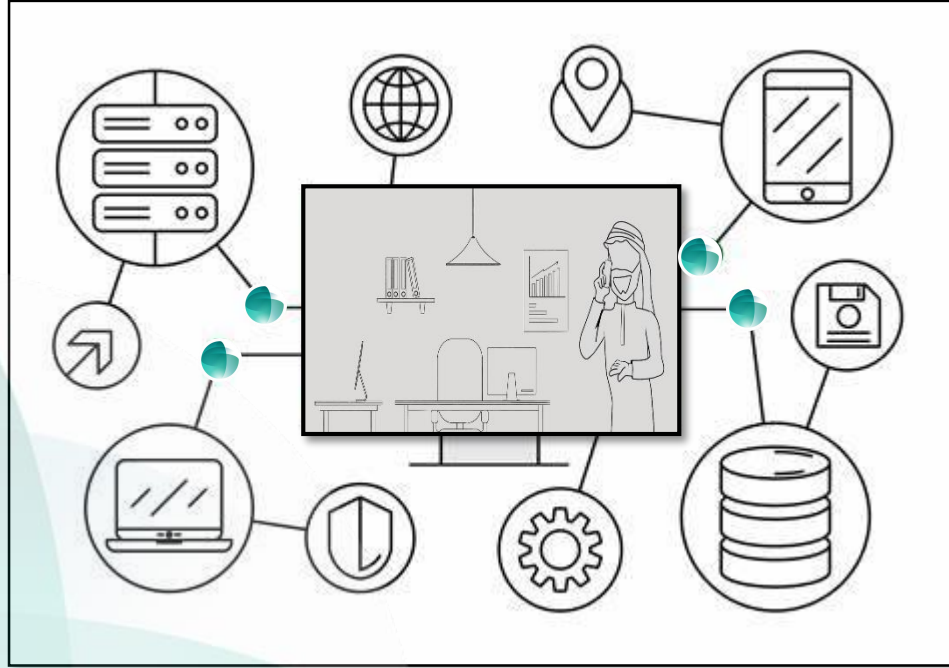
موثوقية عالية (اتفاقية مستوى
جودة الخدمة)



قابلية التوسع حسب توسع نشاط
الشركة



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها



لأسعار الخدمات قم بزيارة الرابط

<https://go.com.sa/en/business>



تفاصيل وشروط والتزامات مقدم الخدمة، والمستفيد

للاطلاع على الشروط والأحكام العامة قم بزيارة الرابط

<https://go.com.sa/en/business>

<https://go.com.sa/en/enterprise-terms-and-condition>



تفاصيل وشروط والتزامات مقدم الخدمة، والمستفيد

حقوق العميل:

الحق في معرفة تفاصيل أسعار الخدمة ومميزاتها، وأي قيود أو استثناءات على استخدامها، أو أي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات.

الحق في الحصول على الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الاشتراك، وبما لا يخالف أنظمة الهيئة. الحق في الحصول على نسخة من عقد الاشتراك بالخدمة. موقع ومصادق عليه من مقدم الخدمة، وله أخذ نسخة منه في أي وقت بناء على طلبه، مع مراعاة مدة الحفظ وهي سنة من تاريخ إلغاء الخدمة.

الحق في الحصول على سند - ورقي أو إلكتروني - لأي مبلغ دفعة لمقدم الخدمة، موضح فيه نوع الخدمة التي تم سدادها، ومبلغ السداد وتاريخه.

الحق في الحصول على الخدمة في جميع المراكز التابعة لمقدم الخدمة، وعدم حصر تقديم بعض خدماته في مراكز محددة دون غيرها.

الحق في سرية معلوماته واتصالاته، فهي مصنونه ولا يجوز الاطلاع عليها، أو الاستماع إليها، أو تسجيلها.

الحق الحصول بصفة منتظمة على فواتير واضحة، وصحيحة، ومفصلة، دون مقابل؛ ترسل إليه ورقياً أو إلكترونياً وباللغة العربية أو الإنجليزية، حسب اختياره.



تفاصيل وشروط والتزامات مقدم الخدمة، والمستفيد

الحق في وجود حد ائتماني للخدمة؛ يوضح في عقد الاشتراك في الخدمة، وفي الفاتورة الشهرية. الحق في طلب تخفيض الحد الائتماني؛ مع مراعاة ألا يقل الحد الائتماني بعد التخفيض عن الحد الأدنى لقيمة الباقية، وعدم رفعه إلا بطلب منه.

الحق في عدم تجاوز إجمالي مبلغ الفاتورة للحد الائتماني؛ باستثناء آخر عملية اتصال قبل بلوغ الحد الائتماني، وأجور الاستخدام أثناء التجوال الدولي، وكذلك الزيادة بما لا يتجاوز 10% من الحد الائتماني، في حال طلب المستخدم إعادة الخدمة.

الحق في طلب إلغاء الخدمة، ولا يلزم في ذلك بالحضور الشخصي إلا في حال الإلغاء النهائي لكامل الخدمة، إذا كان تأسيسها قد تطلب حضوره الشخصي.

الحق في عدم مطالبته بأي مقابل مالي؛ إلا عن الخدمات التي طلبها.

الحق في نقل رقم هاتفه المتنقل من مقدم خدمة إلى أخرى، بحسب إجراءات والتزامات نقل الرقم.

الحق في استمرارية الخدمة، وعدم تعليقها أو إلغائها؛ إلا بموجب نظامي.

الحق في الحصول على ما يثبت طلبه إلغاء الخدمة، وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغاؤها؛ ابتداءً من تاريخ تقديم طلب الإلغاء.

الحق في إعادة المبالغ الزائدة التي دفعها، وذلك خلال (30) ثلاثين يوماً على الأكثر من تاريخ اكتشافها، أو يقوم بإضافتها إلى أي حساب آخر للمشارك لديه، إذا رغب المشارك بذلك.



تفاصيل وشروط والتزامات مقدم الخدمة، والمستفيد

الحق في طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (12) إثني عشر شهراً؛ على أن يقوم بسداد الأجر المتكررة عن هذه المدة.

الحق في عدم احتساب رسوم الخدمة. أثناء فترة انقطاعها، بسبب مقدم الخدمة.

الحق في تقديم شكوى لمقدم الخدمة، عبر جميع الوسائل الممكنة، سواء أكانت إلكترونية، أم عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي؛ ومن ثم الحصول على رقم مرجعي للشكوى.

الحق في عدم مطالبته بسداد المبلغ المعترض على صحته، وقدم شكوى بشأنه خلال المدة النظامية؛ إلى أن يتم البت في شكواه، مع عدم تعليق الخدمة أو إلغائها بسبب ذلك المبلغ خلال فترة بحث الشكوى.

الحق في معالجة شكواه من قبل مقدم الخدمة، خلال مدة لا تتجاوز (5) خمسة أيام من تاريخ تقديم الشكوى.

الحق في تصعيد الشكوى إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، في حال انتهاء المدة دون قيام مقدم الخدمة بحل الشكوى، أو عدم رضاه عن الحل المقدم



تفاصيل وشروط والتزامات مقدم الخدمة، والمستفيد

مسؤوليات العميل:

- مراجعة أحكام الخدمة والتزاماتها بعناية قبل الاشتراك فيها.
- التقيد بأحكام الخدمة والتزاماتها، وعدم إساءة استخدام خدمات الاتصالات مثل تعمد إجراء اتصال يخالف قواعد الآداب العامة، أو له طابع تهديدي، أو يؤدي إلى إحداث فزع أو إزعاج.
- مسؤوليته عن جميع الأرقام المسجلة باسمه، وما يترتب عليها.
- التحقق من الفاتورة المتعلقة بخدماته عند صدورها، والتقيد بالمدد النظامية لتقديم الشكوى على صحة الفاتورة، في حال اعتراضه على صحتها؛ وذلك بتقديم الشكوى قبل صدور الفاتورة التالية.
- سداد المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة، خلال المدد المحددة في الفاتورة، تجنباً لتعليق الخدمة أو إلغائها.
- اتباع التعليمات المرسلة من قبل مقدم الخدمة بشأن استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي؛ تجنباً لارتفاع قيمة مبلغ الفاتورة.



آلية طلب الحصول على خدمة جديدة، تجديد، التعديل، التعليق والإلغاء

الملفات المطلوبة	الإجراء	الخدمة
خطاب من الشخص المفوض لمدير الحساب + طلب أمر شراء في حال كان طلب الخدمة الجديدة لعميل جديد يتم اتباع الاجراء المذكور سابقا في الصفحة رقم (4)	في حال رغبة العميل من القطاع الحكومي أو قطاع الأعمال طلب خدمة جديدة يتم التواصل عن طريق القنوات الرسمية للشركة ومن خلال المفوض لدى العميل كما يتم إعلام العميل بنجاح تنفيذ الطلب و قد يتم طلب الوثائق الجديدة في حال ضرورة ذلك.	• آلية طلب خدمة جديدة
خطاب من الشخص المفوض لمدير الحساب + طلب أمر شراء	في حال رغبة العميل من القطاع الحكومي أو قطاع الأعمال إجراء تعديل على الخدمة (رفع سرعة ، خفض السرعة، نقل الخدمة) عن طريق القنوات الرسمية للشركة ومن خلال المفوض لدى العميل كما يتم إعلام العميل بنجاح تنفيذ الطلب و قد يتم طلب الوثائق الجديدة في حال ضرورة ذلك.	• آلية تعديل الخدمة
خطاب من الشخص المفوض لمدير الحساب	يقوم العميل من القطاع الحكومي أو قطاع الأعمال بطلب تعليق الخدمة عن طريق القنوات الرسمية للشركة ومن خلال المفوض لدى العميل و يحق للعميل تعليق الخدمة لمدة لا تزيد عن 12 شهرا وفقا لتنظيمات الهيئة.	• آلية تعليق الخدمة



آلية طلب الحصول على خدمة جديدة، تجديد، التعديل، التعليق والإلغاء

الخدمات	الإجراء	الملفات المطلوبة
• آلية تجديد الخدمة	عادة ما يكون تجديد الالتزام تلقائياً ما لم يصل طلب إلغاء الخدمة من العميل أو تم الاتفاق مسبقاً على آلية إلغاء \ عدم تجديد و تضمينها في البنود الخاصة بشروط وأحكام الخدمة	بنود العقد حسب ما تم الاتفاق عليه
• آلية إلغاء الخدمة	يجب على العميل من القطاع الحكومي أو قطاع الأعمال إعلام مدير الحساب لدى الشركة برغبته في إلغاء الخدمة عن طريق القنوات الرسمية للشركة ومن خلال المفوض لدى العميل وذلك قبل شهر من تاريخ الإلغاء.	خطاب من العميل



المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الخدمة وتوضيح اتفاقية مستوى الخدمة للتركيب

• تثبيت الخدمة

تتفق الشركة على تاريخ بدء التثبيت مع العميل وتوفير الإنهاء الفعلي حتى يصل الجهاز ال (CPE) وذلك لتسهيل الوصول إلى موقع تثبيت الخدمة.

• وقت تركيب وتوصيل الخدمة

يتم تحديد الوقت حسب جاهزية موقع العميل وتوافر الامكانيات التقنية لموارد الشبكة بعد إجراء مسح للموقع و تتطلع الشركة لتركيب وتقديم الخدمة في خلال (10) يوم عمل كحد أقصى و الذي يتم إيضاحه في العرض التقني بشكل واضح. وقد يكون هناك بعض الاستثناءات لبعض الخدمات حسب توافر بعض الامكانيات التقنية (طلب نوع معين من الرواترات على سبيل المثال)

• تقرير قبول تسليم الخدمة

يتم تسليم الخدمة للعميل عند الانتهاء من الاختبار بنجاح. ويجب أن يطلب من العميل التوقيع على تقرير قبول / تأكيد الخدمة، يفيد بقبول العميل للخدمة في خلال (5 أيام عمل) من التسليم. فإن لم يتم استلام أي تأكيد من العميل للشركة خلال (5 أيام عمل) تعد الخدمة مقبولة من قبل العميل



المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الخدمة وتوضيح اتفاقية مستوى الخدمة للتركيب

• 1هدف من اتفاقية مستوى الخدمة

اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) هي اتفاقية تفاوض بين طرفين أحدهم يكون العميل والآخر هو مزود الخدمة وهي توضح ممارسات العمل اليومية في مجالات توفير وصيانة وتحديد نقاط قياس للعميل وتحدد الاتفاقية المعايير التي يقاس بها تقديم الخدمة لإدارة الخدمات التي تقدمها الشركة.

• فئات اتفاقية مستوى الخدمة

يجب أن تنص اتفاقية مستوى الخدمة على النوع الذي يجب أن يحصل عليه العميل من أنواع اتفاقية الخدمة

• عناصر الخدمات

- الشبكة الرئيسية لاتحاد عذيب للاتصالات
- شبكة (GO MPLS)
- الوصول إلى وسائط الشبكة



إجراءات ومدد الفوترة وطرق السداد

- **إصدار الفواتير:** تصدر فواتير العملاء بشكل دوري في بداية كل شهر ميلادي محتسبة الرسوم عن الفترة السابقة حيث يتم إرسالها في بداية كل شهر على البريد الإلكتروني المسجل
- **ملخص الفاتورة:** هو توضيح مختصر للفاتورة على مستوى الحساب حيث يحتوي على مبلغ الفاتورة ، تاريخ إصدار الفاتورة والمبلغ المستحق النهائي
- **تفاصيل الفاتورة:** توضيح كافة تفاصيل الخدمات الموجودة تحت الحساب بحيث تظهر كل خدمة والمبالغ المستحقة عليها بعد الخصم إن وجدت
- **تفاصيل الضريبة:** يوجد في نهاية كل فاتورة قسم يوضح تفاصيل الضريبة لكل خدمة والمبلغ الخاضع للضريبة
- **طرق السداد:** تتيح الشركة سداد الفاتورة عن طريق قنوات السداد التالية:
 - مدفوعات سداد
 - تحويل بنكي لحساب الشركة
- **التسويات إن وجدت:** في حالة وجود تسوية لصالح العميل يتم إصدارها في اشعار مستقل يسمى اشعار دائن (CREDIT NOTE) يوضح به تفاصيل التسوية



الحد الأقصى لفترة اصلاح الأعطال وتوضيح اتفاقية مستوى الخدمة للأعمال (SLA)

• مقاييس أداء الخدمة

- مستوى توافر الشركة

تضمن الشركة مستوى عال لتوافر الشبكة بنسبة % 99.98 من وقت التشغيل للشبكة باستثناء أوقات أعمال الصيانة الدورية

- الصيانة الدورية

قد تحتاج الشركة من وقت لآخر إلى صيانة الشبكة الخاصة بها وعادة ما تقوم الشركة بإعلام عملائها قبل التنفيذ بـ 48 ساعة.



الحد الأقصى لفترة اصلاح الأعطال وتوضيح اتفاقية مستوى الخدمة للأعمال (SLA)

• الاستثناءات العامة والقوة القاهرة

القوة القاهرة تعني أية واقعة أو حادثة تخرج عن السيطرة المعقولة لأي من "الشركة" أو "العميل" و تشمل دون أن تقتصر، القضاء والقدر، النزاعات الصناعية أو العمالية على إختلاف طبيعتها، الحرب، سواء كانت معلنة أو غير معلنة، الحصار، الإضطرابات الصواعق، الحرائق،الزلازل،العواصف، انفجار النيازك، القيود الحكومية والتجريد من الملكية،شريطة أن يتخذ الطرف المدعي كافة الإجراءات اللازمة لمنع أو لتقليل آثار الواقعة المدعى بها وقد إستوفى فعلياً كافة إلتزاماته غير المعفاة.

و في كافة الأحوال، لن تعفي الواقعة المشار إليها من مسئولية الإهمال أو أي سوء تصرف آخر للطرف كما لن تشمل أو تتعلق بشح التمويل. يجب على الطرف الذي يدعي واقعة القوة القاهرة، إشعار الطرف الآخر عن احتمال أو عن الحدوث الفعلي لواقعة القوة القاهرة. إذا تعذر على أي من "الشركة" أو "العميل" بسبب واقعة قوة قاهرة تنفيذ أيأ من إلتزاماته الواردة (عدا الإلتزام بالسداد) فإن ذلك الطرف لا يكون مسئولاً عن عدم التنفيذ ولا عن أي تأخير قد ينجم عن تلك الواقعة.

و يجب على الطرف الذي لم يستطيع التنفيذ بسبب واقعة القوة القاهرة إشعار الطرف الآخر خطياً و فوراً بذلك موضحاً البيانات المعقولة للواقعة كاملةً. ويتفق الأطراف معاً على منح الوقت اللازم المعقول لتنفيذ تلك الإلتزامات ويشترط دائماً أن يستمر الأطراف في تنفيذ إلتزاماتهم التي لم تتأثر بواقعة القوة القاهرة.



الحد الأقصى لفترة اصلاح الأعطال وتوضيح اتفاقية مستوى الخدمة للأعمال (SLA)

• إدارة الأعطال

يتم استقبال طلبات الإبلاغ عن الأعطال في الخدمة من خلال التواصل مع فريق خدمة العملاء والمتواجدين خلال 24 ساعة في اليوم و 365 يوما في السنة. وذلك بالاتصال على مركز خدمة العملاء حيث يتم إنشاء تذكرة بالمشكلة من قبل مركز، مركز خدمة العملاء ويبدأ فوراً البدء بتوجيه العطل إلى الفريق المسؤول عن حل الأعطال.

• وقت الاستجابة لحل الأعطال

وقت الاستجابة: هو الحد الأقصى بين تبليغ العميل عن العطل وفتح تذكرة العطل:

الحد الأقصى للاستجابة	نوع العطل	مستوى الخطورة
30 دقيقة	عدم توفر الخدمة	خطير
ساعة واحدة	تضرر متوسط للأعمال	متوسط
ساعتين	تضرر بسيط للأعمال	فرعي

وقت حل الأعطال: هو الحد الأقصى بين تبليغ تذكرة العطل وحل المشكلة:

الحد الأقصى للاستجابة	نوع العطل	مستوى الخطورة
24 ساعة	عدم توفر الخدمة	خطير
48 ساعة	تضرر متوسط للأعمال	متوسط
72 ساعة	تضرر بسيط للأعمال	فرعي



آلية طلب الدعم ورفع المقترحات و الشكاوي

- إجراءات التعامل مع طلبات الدعم و الشكاوى الخاصة بالعملاء
يتم تقديم الدعم للعميل من خلال التكامل بين جميع أقسام الشركة ذات العلاقة (مركز خدمة العملاء - مركز إدارة الشبكات - مركز الزيارات الميدانية) خلال 24 ساعة في اليوم و 365 يوما في السنة .

• قنوات التواصل

- مركز إدارة الشبكات

NOC@GO.COM.SA



(+966) 800-111-1010



- مركز خدمة العملاء

BUSINESS@GO.COM.SA



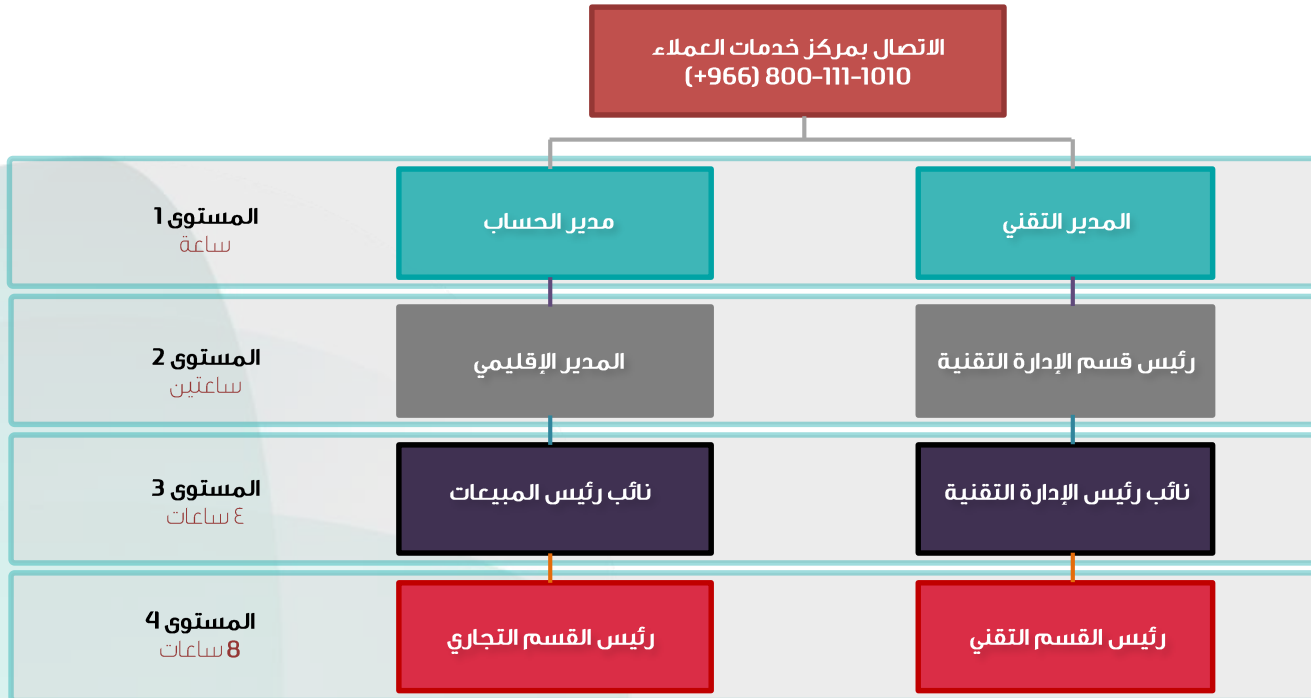
17777





طريقة التصعيد بشأن عدم تنفيذ الخدمات عند عدم تجاوب مدير الحساب

• إجراءات التصعيد





المعلومات اللازمة في العقود وإجراءات العمل بها حسب ما صدر من الهيئة

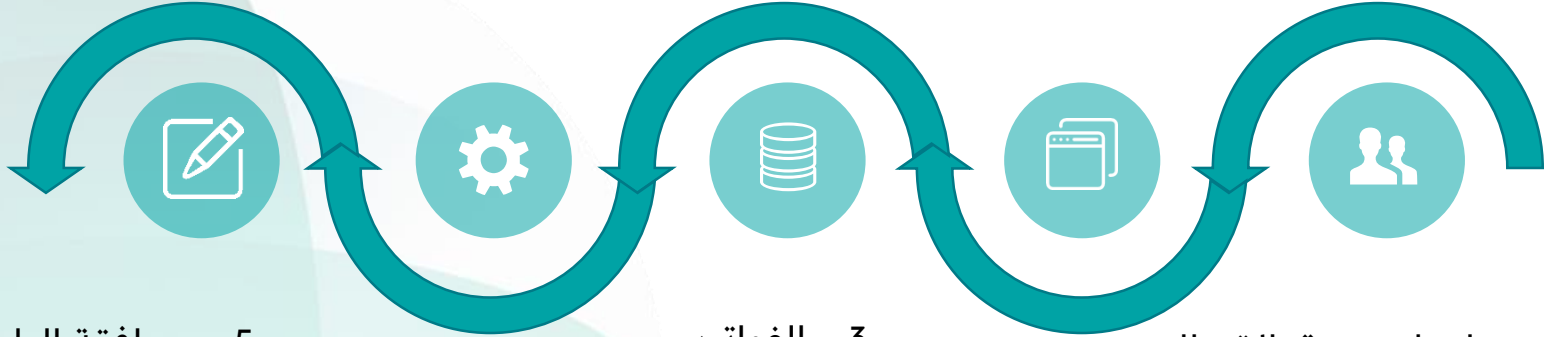
- بإمكان العميل طلب العقد من مدير الحساب والذي يكون شاملا للمعلومات التالية:

4. الشروط والأحكام

يشمل العقد جميع تفاصيل الشروط والأحكام ذات العلاقة منها :
الحد الأدنى لجودة الخدمة - الحد الأقصى للإستجابة وحل
الأعطال - مسؤوليات كل طرف - طرق ومستويات التصعيد

2. تفاصيل الخدمات

يشمل العقد جميع تفاصيل ومميزات
الخدمات وأسعارها



1. معلومات جهة الإتصال

يشمل العقد تفاصيل جهة اتصال

3. الفواتير

يشمل العقد طرق الفوترة والسداد

5. موافقة الطرفين

يشمل العقد توقيع وموافقة
جميع الأطراف



التسويات المترتبة على الاخلال بالالتزامات واتفاقية مستوى الخدمة

في حال عدم الوفاء بمعايير جودة الخدمة التي يرجع سببها الى مقدم الخدمة تقوم الشركة بتعويض العميل إذا خالفت الشركة اتفاقية مستوى جودة الخدمة المقدمة ويتم احتساب التعويض بناء على مستوى توافر الخدمة :

- الحد الأقصى للتعويض هو ما يعادل قيمة 6 أيام يتم خصمها من فوترة العميل للشهر الذي يلي الشهر الذي ظهرت فيه المشكلة



شكرا لك