



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، والمستخدم

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	 Corp الشركات الكبيرة	 GOV الجهات الحكومية
• مطابقة هوية المالك • صورة من خطاب التفويض مصدق من الغرفة التجارية • مطابقة هوية المفوض	• مطابقة هوية المالك • صورة من خطاب التفويض مصدق من الغرفة التجارية • مطابقة هوية المفوض	• 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 يبريد الشخص المفوض إلى مدير الحساب



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

1. حلول الربط والإنترنت

شبكة الأعمال الافتراضية على المستوى 3 والمستوى 2

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 تبديد الموارد وتعطيل سير الأعمال.

هنا يأتي دور شبكة الأعمال الافتراضية الخاصة، إذ يمكن العميل إنشاء شبكة اتصال على المستوى 3 أو المستوى 2 لربط مواقع متعددة في مختلف انحاء 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 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

1. حلول الربط والإنترنت

الربط المخصص للإنترنت DIA

(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

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 خدمات الحلول الصوتية ؟



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 نشاط الشركة



إنتاجية أعلى



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

2. حلول الخدمات الصوتية

خدمة الاتصالات السحابية الموحدة UCaaS

تقدم الاتصالات السحابية الموحدة UCaaS حلاً سحابياً يجمع بين مختلف قنوات التواصل، مثل الصوت والفيديو وأدوات الاتصالات المختلفة. توفر "قو" منصة اتصالات سحابية شاملة ومتكاملة للشركات للتواصل مع عملائها وموظفيها. حيث يمكن للعملاء التواصل من أجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة أو هواتف IP من أي مكان من خلال الإنترنت مع العديد من الميزات والخيارات.

مميزات خدمة الاتصالات السحابية الموحدة ؟

العمل عن بُعد والتواصل الفعال من أي مكان



سهل الاستخدام مع الكمبيوتر والهواتف المحمولة



حلول صوتية عالية الجودة



قابلية التوسع حسب توسع نشاط الشركة



الامتثال لمعايير الأمان والخصوصية



أسعار تنافسية وخيارات اقتصادية



دعم فني على مدار الساعة طوال الأسبوع





أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

3. الخدمات المدارة

شبكة SD-WAN المدارة

تقدم خدمة Managed SD-WAN من "قو" أعمال حلاً تجارياً للمؤسسات والشركات لإدارة فروعها وتحسين أداء التطبيقات بطريقة فعالة ، مرنة وآمنة. فهي تمكنهم من الحصول على سرعة الشبكة ، والرؤية الكاملة على جميع الفروع مع عمليات (WAN المبسطة ، والتحكم الكامل مع تمكين تأمين أي اتصال والوصول إلى الخدمات السحابية والتطبيقات المختلفة.

مميزات GO Managed SD-WAN ؟



مستوى عال لأمان الشبكة



إنتاجية أعلى



توفير في المصاريف التشغيلية



سرعة وسهولة في تأسيس وتنفيذ 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

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 MRS ؟



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

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 MRS ؟



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. الحلول الرقمية

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 وصيانتته 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 (مجموعة
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

4. الحلول الرقمية

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

كمزود سحابي من الفئة ج ، تقدم خدمات قو السحابية لعملاء الأعمال حلاً أكثر مرونة لإدارة بياناتهم حيث توفر هذه الخدمة للعميل استضافة بنية تحتية مما يقلل من التكاليف المالية التي يتطلبها وجود مركز للبيانات مما يوفر على العميل الحاجة لصيانة السيرفرات وحل مشاكلها التقنية . وبذلك لا يحتاج أصحاب الأعمال إلى تحمل تكاليف الصيانة وشراء مراكز البيانات وتتيح لفرق تقنية المعلومات في هذه الشركات للتركيز 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 وتنفيذ
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. الحلول الرقمية

"قو" بيزنس شات (GO Business Chat)

منصة واحدة لكل موظفك للتواصل مع كل العملاء عبر كافة وسائل التواصل! "قو" بيزنس شات هي منصة تواصل احترافية متكاملة المزايا والأدوات، يمكن للمؤسسات والأنشطة التجارية من خلالها التواصل مع العملاء واستقبال طلباتهم ومحادثاتهم عبر مختلف قنوات التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني لجميع الموظفين بالمحادثات التلقائية أو المباشرة ولمختلف أغراض التسويق وخدمة العملاء والمبيعات والدعم الفني باستخدام الكمبيوتر والجوال.

جميع محادثات WhatsApp، Instagram، Facebook، Messenger، Line والبريد الإلكتروني، Google Business والدردشة الحية في مكان واحد.

مميزات GO Business Chat؟

شات بوت مدعوم بالذكاء الاصطناعي		جدولة وإرسال رسائل مجمعة لجهات الاتصال		ربط جميع قنوات التواصل بمنصة واحدة	
كل تعاملات العميل في نافذة واحدة		جدولة وإرسال رسائل مجمعة لجهات الاتصال		إمكانية تفعيل واتساب بيزنس API	
		تقارير مباشرة وتحليلات تفصيلية		صندوق رسائل موحد ورسائل خاصة	



أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

5. إنترنت الأشياء IoT

خدمة تحكم الاتصال بين الأجهزة (GO M2M)

تمنح خدمات تحكم الاتصال بين الأجهزة M2M أعمالك القدرة على إدارة شرائح الـ M2M SIMs التي تدعم كل تقنيات شبكات الاتصال (2G, 4G, 5G, Nb-IoT) وربطها معاً بشكل آلي وبصورة فعالة دون الحاجة إلى التدخل البشري، مما يساعدك على تقليل المصاريف التشغيلية للخدمات. هذا و تتميز شرائح M2M الخاصة بنا بمواد صلبة من الدرجة الصناعية لجعلها أكثر قدرة لتحمل الظروف المختلفة

مميزات GO M2M؟

جمع وتحليل البيانات



المراقبة في الوقت الفعلي



تعزيز الإنتاجية



قابلية التوسع حسب توسع نشاط العمل



توفير التكاليف



الصيانة التنبؤية



دعم فني على مدار الساعة طوال الأسبوع





أنواع الخدمات التي توفرها الشركة وأسعارها ومميزاتها

5. إنترنت الأشياء IoT

خدمة إدارة الأسطول (GO FMS)

توفر خدمة إدارة الأسطول لدينا مجموعة واسعة من الخيارات و المميزات التي توفر المراقبة المستمرة لعمليات النقل في أسطولك، والتتبع كل خطوة بدقة مما يمكنك من المعرفة الدائمة بحالة أسطولك ومساره. كما تقدم خدمة التحكم في الأسطول حلول متقدمة لتعزيز كفاءة الأعمال وتحقيق التنفيذ في الوقت المحدد من خلال المراقبة الدقيقة خطوة بخطوة.

مميزات GO FMS؟

البيانات التحليلية



أمان الأصول



المراقبة الآنية للمركبة



مراقبة رحلات السائقين اليومية



تحسين العمليات وزيادة الإنتاجية



التنبؤ للصيانة الدورية

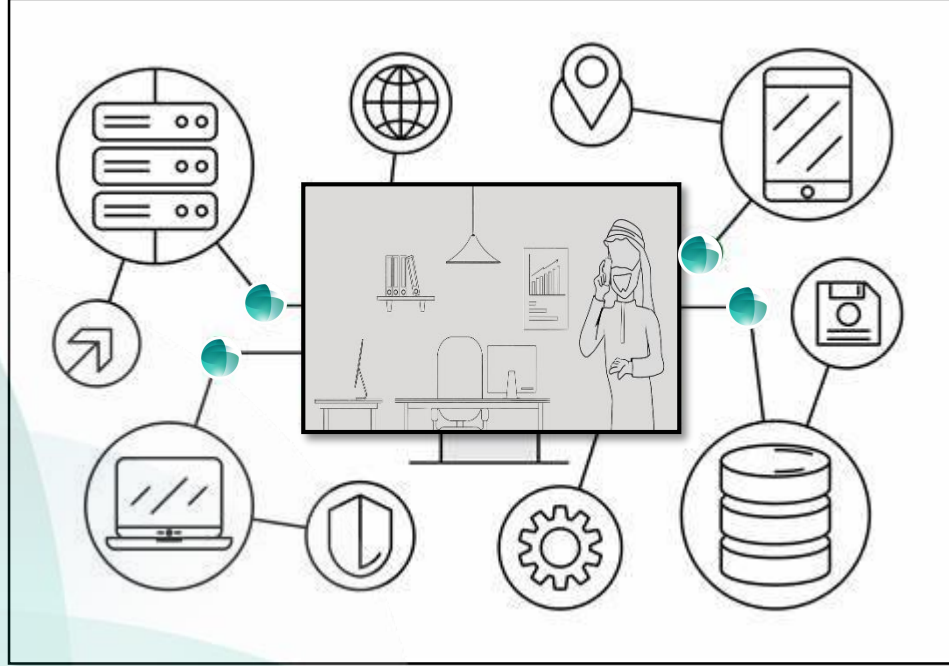


توفير التكاليف





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 الأجور 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 المعارض 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 بالمدة 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

الخدمة	الإجراء	الملفات المطلوبة
• آلية طلب خدمة جديدة	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.	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)
• آلية تعديل الخدمة	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.	خطاب من الشخص المفوض لمدير الحساب + طلب أمر شراء
• آلية تعليق الخدمة	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.	خطاب من الشخص المفوض لمدير الحساب



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

الخدمة	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 الغاء\ 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

- الهدف 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 إحتمال 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:

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

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

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



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 - الزيارات الميدانية لمدراء الحسابات - البوابة الذاتية لعملاء قطاع الأعمال) خلال 24 ساعة في اليوم و 365 يوما في السنة .

• قنوات التواصل

- مركز خدمة العملاء

BUSINESS@GO.COM.SA



17777



- مركز إدارة الشبكات

NOC@GO.COM.SA



(+966) 800-111-1010



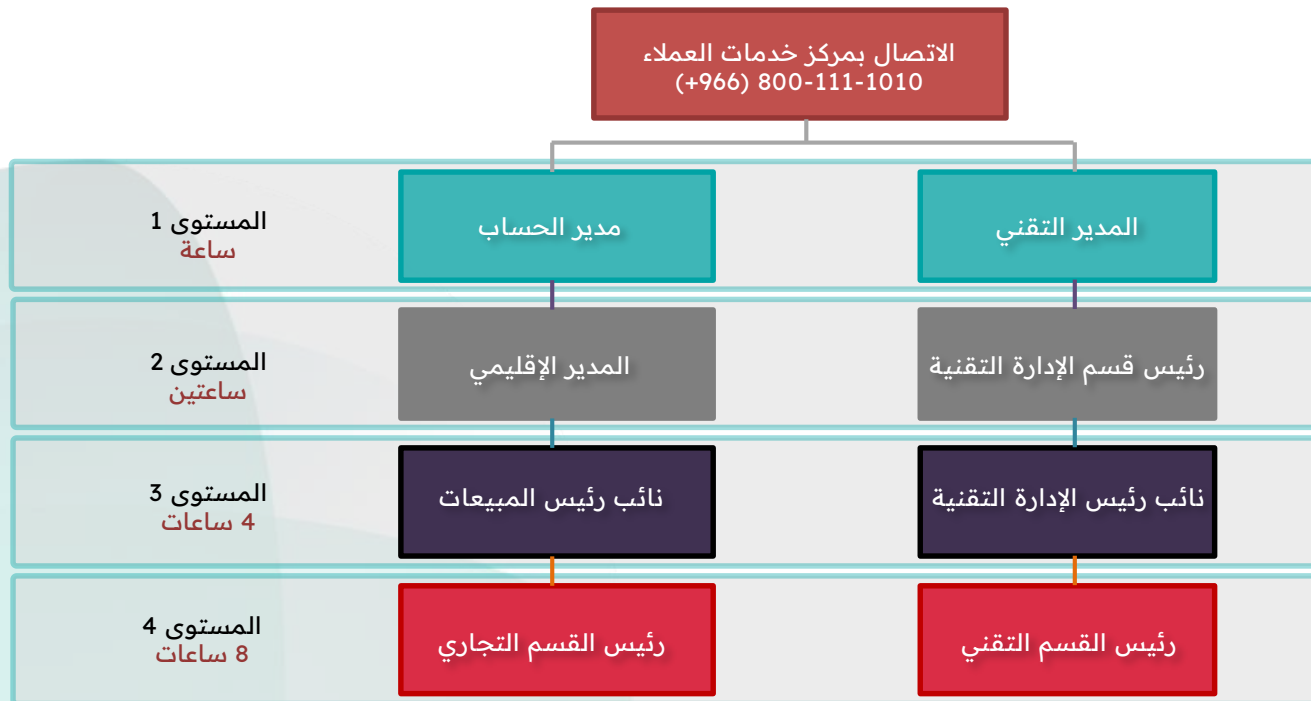
- بوابة الخدمات الذاتية

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



طريقة التصعيد بشأن عدم تنفيذ الخدمات عند عدم تجاوب مدير الحساب

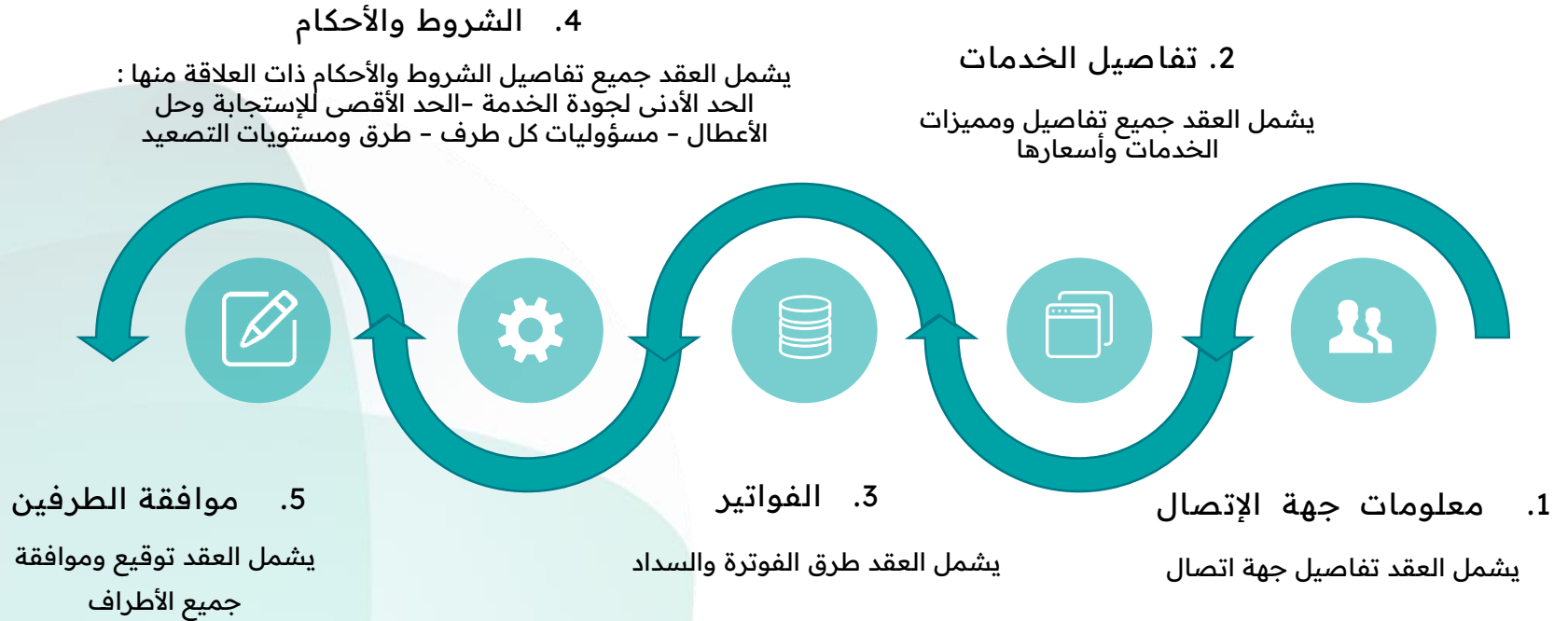
• إجراءات التصعيد





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

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





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 فويرة العميل للشهر الذي يلي الشهر الذي ظهرت فيه المشكلة



شكرا لك