Add ons الخدمات الإضافية

Static IP, MRS, MSS, DDOS

---

Description:

​​DIAL internet service provides business sector customers with a customized, secure and comprehensive connection from the customer's site and through the Saudi Telecom network with a contention ratio of (1:10)

Why?

Provides business sector customers with a customized, secure and comprehensive connection from the customer's site

---

الوصف

​​​خدمة الربط المخصص للإنترنت لايت DIAL توفر لعملاء قطاع الاعمال ربطاً مخصصاً وآمناً وشاملا من موقع العميل وعبر شبكة الاتصالات السعودية إلى خدمة الانترنت السريع بمعدل مشاركة يصل إلى (1:10).

لماذا؟

توفر ربطاً مخصصاً وآمناً وشاملا من موقع العميل إلى خدمة الانترنت السريع.​​

---

Features and benefits:

2Mbps up-to 200Mbps

Internet from

(SaudiNet or Awalnet)

Download and upload speed

1:10 contention ratio

Access media options

(FTTX, Copper )

Public static IP

24x7 professional support

Add-On(s) Examples

Public static IP(s)

Managed router services (MRS)

Distributed Denial of Service Protection service (DDoS)

---

الخصائص والمزايا:

السرعات

2ميجابت/ثانية الى 200 ميجابت/ثانية

مقدم الخدمة

من (سعودي نت أو أول نت)

سرعة متماثلة في التحميل والرفع

نسبة توفير اتصال 10:1

أنواع التكنلوجي

)فايبر و نحاس)

عنوان IP ثابت

دعم على مدار الساعة وطوال الأسبوع

أمثلة على خدمات القيمة المضافة:

توفيرعناوين IP

إدارة أجهزة الراوتر((MRS

خدمة الحماية من هجمات حجب الخدمة (DDos)

---

Launch date 2018

تاريخ الاطلاق 2018

---

Prerequisite.docx : Unavailable

---

Prices:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MRC | \*NRC | Access Speeds |
| SR895 | ​​​​​SR500 | 2 Mbps |
| SR1,700 | ​​​​​SR500 | 4 Mbps |
| SR2,559 | ​​​​​SR500 | 6 Mbps |
| SR3,399 | ​​​​​SR500 | 8 Mbps |
| SR4,299 | ​​​​​SR500 | 10 Mbps |
| SR6,199 | ​​​​​SR500 | 15 Mbps |
| SR8,099 | ​​​​​SR500 | 20 Mbps |
| SR13,999 | ​​SR5,000 | 40 Mbps |
| SR22,599 | ​​SR5,000 | 50 Mbps |
| SR30,799 | ​​SR5,000 | 100 Mbps |
| SR54,300 | ​​SR5,000 | 200 Mbps |

---

الأسعار:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الاشتراك الشهري​ | رسوم التأسيس | السرعة |
| SR895 | ​​​​​SR500​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ | 2 Mbps |
| SR1,700 | ​​​​​SR500​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ | 4 Mbps |
| SR2,559 | ​​​​​SR500​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ | 6 Mbps |
| SR3,399 | ​​​​​SR500​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ | 8 Mbps |
| SR4,299 | ​​​​​SR500​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ | 10 Mbps |
| SR6,199 | ​​​​​SR500​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ | 15 Mbps |
| SR8,099 | ​​​​​SR500​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ | 20 Mbps |
| SR13,999 | ​​SR5,000 ​ ​ ​ | 40 Mbps |
| SR22,599 | ​​SR5,000 ​ ​ ​ | 50 Mbps |
| SR30,799 | ​​SR5,000 ​ ​ ​ | 100 Mbps |
| SR54,300 | ​​SR5,000 ​ ​ ​ | 200 Mbps |

---

Product manager مدير الخدمة

Yu Qiang

yqiang@stc.com.sa

+966567200039

---

Q&A:

What is DIAL?

DIAL internet service provides business sector customers with a customized, secure and comprehensive connection from the customer's site and through the Saudi Telecom network with a contention ratio of (1:10).

Who is the target customer?

Small and medium enterprises.

What is the Speeds ranging?

2Mbps to 200Mbps.

What type of access media support DIA?

Fiber

Copper

How to order the service?

Deal desk.

What are the details for the most used add-ons?

Kindly find below the guidelines for SaudiNet and AwalNet offering decision. These guidelines should help sales team to decide under which situation should offer SaudiNet or AwalNet.

What is the fee for transfer of Sponsorship?

500 SAR.

What is the Temporary suspension fee?

The Maximum period of suspension per circuit ID is 3 Months in one year only.

The first month will be free of charges except if the service is installed using the microwave technology, as MW vendor will be charged 1277 SR per circuit for 100 Mbps Bandwidth and less, and SR 2,322 for speeds above of 100 Mbps.

The second and third months will be 50% of Monthly Recurring Charges (MRC after discount) plus the microwave vendor charges.

After 3 months, MRC will be return to the base price. (MRC after discount).

New subscriptions on IPv4 would have the IPs for free based on the business rules below:

Extra chargeable IP (Provided on customer demand):

New subscriptions on IPv6 would have the IPs for free based on the business rules below:

56/ is assigned for SMEs.

52/ and 48/ for Large enterprises.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Features | | | Explanation | | Service | | |
| Proactive managing and monitoring with our center Remote monitoring and guidance Technical support around the clock Replacing any broken device at your premises Comprehensive service from design to management | | | Router management service to help companies, governments and data centers to manage their infrastructure in the best way | | MRS | | |
| Prioritize key business applications & Monitor usage so you can track traffic and make smart marketing decisions Example: Who is the top user for video applications? Block or limit Video per user Manage and Customize your guest Wi-Fi login settings. Add a splash page for login with your logo and branding Example: Enable Facebook Login to boost your social media presence | | | stc Managed Wi-Fi provides secure and smart wireless internet access for your guests and employees | | Managed Wi-Fi | | |
| Protection against volumetric attacks in cloud to maintain your business continuity. Blocks only malicious attack traffic without interrupting legitimate traffic to your network. Proactive monitoring and protection of customer network against DDOS attacks It is monitored around the clock by experts, and they report back through a secure website. All the process is digital from the moment the attack is discovered until the flow returns to normal. The customer determines where the protection device should be located at his work site and where the service is installed | | | Serious attack against the websites of many establishments and prevents their customers from accessing them | | Distributed Denial of Service Protection Service | | |
| ​ | | | A reliable colocation data center for your business | | Data Center Solution | | |
| Circuit Status | | Order Type | | Category | | ISP Selection | |
| New | | New Installation | | Main | | SaudiNet | |
| New | | New Installation | | Backup from other ISP (Main is SaudiNet) | | AwalNet | |
| New | | New Installation | | Backup from other ISP (Main is AwalNet) | | SaudiNet | |
| Existing (AwalNet) | | Change | | Upgrade/Downgrade/Relocate Change Technology/Renew Contract | | AwalNet | |
| Existing (SaudiNet) | | Change | | Upgrade/Downgrade/Relocate Change Technology/Renew Contract | | SaudiNet | |
| Type | DIA family | | BW range | Max. Extra free IPs | Subnet | | Charge |
| LAN IP | DIAS, DIASMW, DIA+ISP, BE, SL\,MDIA | | 1Mbps - 4Mbps | 4 IPs | /30 | | Free |
| ​ | ​ | | 5Mbps - 10Mbps | 8 IPs | /29 | | Free |
| ​ | ​ | | 11Mbps – 99 Mbps | 16 IPs | /28 | | Free |
| ​ | ​ | | 100Mbps – 999 Mbps | 32 IPs | /27 | | Free |
|  | DIAS, DIASMW, DIA+ISP, BE, SL,MDIA | | 1Gbps+ | 64 | /27 | | Free |
|  | DIAL | | 1Mbps-9Mbps | 4 | /30 | | Free |
|  | DIAL | | 10Mbps-200Mbps | 8 | /29 | | Free |
| Extra Static IP VAS add-on Package | | Number of IP | | Setup Fee | | MRC | |
| Static IP 2 | | 2 | | 0 | | 200 | |
| Static IP 4 | | 4 | | 0 | | 400 | |
| Static IP 8 | | 8 | | 0 | | 800 | |
| Static IP 16 | | 16 | | 0 | | 1,600 | |
| Static IP 32 | | 32 | | 0 | | 3,200 | |
| Static IP 64 | | 64 | | 0 | | 6,400 | |
| Static IP 128 | | 128 | | 0 | | 12,800 | |
| Static IP 256 | | 256 | | 0 | | 25,600 | |
| Static IP 512 | | 512 | | 0 | | 51,200 | |
| Static IP 1024 | | 1024 | | 0 | | 102,400 | |

---

الأسئلة الشائعة:

ما هي خدمة دايركت انترنت لايت؟

الخدمة توفر لعملاء قطاع الاعمال ربطاً مخصصاً وآمناً وشاملا من موقع العميل وعبر شبكة الاتصالات السعودية إلى خدمة الانترنت السريع بمعدل مشاركة يصل إلى (1:10).

ما هي الشريحة المستهدفة؟

الشركات المتوسطة والصغرى.

ما هي الباقات المتوفرة؟

باقات تبدأ من 2 ميجابت في الثانية وحتى 200 ميجابت في الثانية.

ما هي خيارات الوسائط الناقلة المختلفة المتاحة لعملاء اتصال البيانات؟

·       فايبر

·       نحاس

كيف يتم تحصيل الخدمة؟

مكتب الصفقات.

ماهي التفاصيل لخدمات القيمة المضافة الأكثر استخداما مع الاتصال بالبيانات؟

يمكنكم الاطلاع أدناه على الإرشادات الخاصة ب سعودي نت وأول نت مما يساعد في توضيح المواقف التي ينبغي فيها عرض أي مزود لخدمات الانترنت:

ماهي الرسوم المترتبة على نقل الخدمة من حساب لحساب اخر؟

500 ريال سعودي.

ماهي الرسوم المترتبة على الإيقاف المؤقت؟

المدة القصوى لفصل الدوائر المؤقت 3 أشهر فقط حسب التالي:

سيكون الشهر الأول مجانيا إلا إذا تم تركيب الخدمة باستخدام تقنية الميكروويف ، حيث سيتم احتساب 1277 ريال سعودي لكل دائرة لعرض النطاق الترددي 100 ميجابت في الثانية وأقل ، و 2,322 ريال سعودي للسرعات التي تزيد عن 100 ميجابت في الثانية.

سيكون الشهران الثاني والثالث 50٪ من الرسوم الشهرية المتكررة (MRC) بعد الخصم) بالإضافة إلى رسوم الميكروويف.

بعد 3 أشهر، سيعود MRC إلى السعر الأساسي.

الاشتراكات الجديدة على IPv4 سيكون لها عناوين IP مجانا بناء على قواعد العمل أدناه:

رسوم إضافية مقابل ( (IP(يتم توفيرها بناء على طلب العميل):

- الاشتراكات الجديدة على IPv6 سيكون لها عناوين IP مجانا بناء على قواعد العمل أدناه:

/56 مخصصة لقطاع الشركات المتوسطة والصغيرة.

/52 و 48/ مخصصة لقطاع الشركات الكبرى.​

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| إدارة الراوتر | | | عبر خدماتنا لإدارة أجهزة الراوتر بهدف مساعدة الشركات والحكومات ومراكز البيانات. | | ·       إتاحة الرقابة والإدارة الاستباقيتين المستمرتين من مركز عمليات الشبكة لدينا ·       مراقبة أجهزة التوجيه وتشخيصها عن بُعد ·       دعم على مدار الساعة من فنيين ومتخصصين في موقع العميل ·       استبدال الأجهزة المعطلة في مقر العميل ·       خدمة شاملة من البداية إلى النهاية لجميع عمليات تصميم الشبكات وترقيتها ونقلها | | |
| الواي فاي المدار | | | تتيح الخدمة إمكانية بالوصول المرن والذكي عبر الإنترنت الهوائي لضيوفك وموظفيك. | | ·       إعطاء الأولوية لتطبيقات الأعمال الرئيسية ومراقبة الاستخدام، بما يمكنك من تتبع حركة العملاء واتخاذ قرارات تسويقية ذكية o      مثال: ما أكثر فئة استخدما ً لتطبيقات مقاطع الفيديو؟ الحجب أو الحد من مقاطع الفيديو لكل مستخدم. ·       إدارة وتخصيص إعدادات تسجيل دخول ضيوفك إلى شبكة الواي فاي الخاصة بك إضافة صفحة البداية لتسجيل الدخول باستخدام شعارك وعالمتك التجارية o      مثال: تمكين تسجيل الدخول إلى الفيس بوك لتعزيز حضورك عبر وسائل التواصل الاجتماعي. | | |
| الحماية من هجمات حجب الخدمة | | | وسيلة فعّالة لوقف هجمات البيانات ذات السعة العالية والمسببة لازدحام شبكة العملاء | | ·       توفير الحماية من هجمات حجب الخدمة DDoS للحفاظ على استمرارية أعمالك. ·       منع مرور البيانات الضارة فقط دون إعاقة حركة البيانات المسموح بدخولها إلى الشبكة الخاصة بك ·       مراقبة وحماية شبكة العملاء بشكل استباقي ضد هجمات حجب الخدمة DDoS ·       حل قائم على الشبكة: ال حاجة لتجهيزات العملاء في الموقع. للعميل أن يختار وضع جهاز حماية له في مكان عمله مما يوفر حماية تكاملية من هجمات حجب الخدمة (DDoS) ·       مراقبة 7/24 من قبل خبراء أمن المعلومات. ·       تقديم التقارير على الإنترنت ومن خلال موقع آمن. ·       إدارة الخدمات بشكل متكامل، من لحظة اكتشاف الهجوم لحين عودة الحركة إلى طبيعتها. | | |
| حلول مراكز البيانات | | | تتوفر عدة حلول وخدمات لمركز البيانات | |  | | |
| مزود الخدمة | | التصنيف | | نوع الأمر | | حالة الدائرة | |
| سعودي نت | | دائرة رئيسية | | تأسيس جديد | | جديد | |
| أول نت | | دائرة احتياطية من مزود خدمة آخر الدائرة الأساسية من SaudiNet)) | | تأسيس جديد | | جديد | |
| سعودي  نت | | دائرة احتياطية من مزود خدمة آخر الدائرة الأساسية من AwalNet )) | | تأسيس جديد | | جديد | |
| أول نت | | ترقية الباقة\تخفيض الباقة\تغيير موقع\تغيير تقنية الاتصال\ تجديد عقد | | تغيير | | حالية (أول نت) | |
| سعودي نت | | ترقية الباقة\تخفيض الباقة\تغيير موقع\تغيير تقنية الاتصال\ تجديد عقد | | تغيير | | حالي (سعودي نت) | |
| النوع | الخدمات | | السرعة | الحد الأقصى لل IP المجاني | Subnet | | الرسوم |
| LAN IP | DIAS, DIASMW, DIA+ISP, BE, SL\,MDIA | | 1Mbps - 4Mbps | 4 IPs | /30 | | مجانية |
| ​ | ​ | | 5Mbps - 10Mbps | 8 IPs | /29 | | مجانية |
| ​ | ​ | | 11Mbps – 99 Mbps | 16 IPs | /28 | | مجانية |
| ​ | ​ | | 100Mbps – 999 Mbps | 32 IPs | /27 | | مجانية |
|  | DIAS, DIASMW, DIA+ISP, BE, SL,MDIA | | 1Gbps+ | 64 | /27 | | مجانية |
|  | DIAL | | 1Mbps-9Mbps | 4 | /30 | | مجانية |
|  | DIAL | | 10Mbps-200Mbps | 8 | /29 | | مجانية |
| Type | | DIA family | | BW range | | Max. Extra chargeable IPs | |
| LAN IP | | DIAS, DIASMW, DIA+ISP, BE, SL ,MDIA | | 1-4 | | 60 | |
| ​ | | ​ | | 5 Mbps-10 Mbps | | 56 | |
| ​ | | ​ | | 11 Mbps-99 Mbps | | 240 | |
| ​ | | ​ | | 100Mbps – 999 Mbps | | 480 | |
|  | |  | | 1Gbps+ | | 1984 | |
|  | |  | | 1 Mbps- 9 Mbps | | 60 | |
|  | | DIAL | | 10 Mbps-200 Mbps | | 120 | |
| حزمة إضافية إضافية IP ثابت VAS | | عدد ال IP | | رسوم الاعداد | | الرسوم الشهرية | |
| Static IP 2 | | 2 | | 0 | | 200 | |
| Static IP 4 | | 4 | | 0 | | 400 | |
| Static IP 8 | | 8 | | 0 | | 800 | |
| Static IP 16 | | 16 | | 0 | | 1,600 | |
| Static IP 32 | | 32 | | 0 | | 3,200 | |
| Static IP 64 | | 64 | | 0 | | 6,400 | |
| Static IP 128 | | 128 | | 0 | | 12,800 | |
| Static IP 256 | | 256 | | 0 | | 25,600 | |
| Static IP 512 | | 512 | | 0 | | 51,200 | |
| Static IP 1024 | | 1024 | | 0 | | 102,400 | |

---

Target Segments

Small and medium enterprises

---

الشريحة المستهدفة:

الشركات المتوسطة والصغرى.

---

Terms & Conditions:

1.        These Conditions shall be subject to the laws and regulations applicable

in the Kingdom of Saudi Arabia including the CST regulations.

2.      If stc fails to provide the service at time determined by the Client upon

receiving the service application from the Client and fulfilling the required

information, stc shall inform the Client of the expected time to provide the

service within maximum 10 days

3.      stc shall have the right to restore the devices\ equipment provided to the Client upon cancelation or disconnection, as below:

Wired Services:

ONT in case of providing service with Fiber

Wireless Services:

ODU/IDU in case of providing service with Microwave

FWA CPE in case of providing service with FWA (4G/5G)

The client must pay 2,500 Saudi Riyals for wireless services and 500 Saudi Riyals for wired services in case of client rejection to return these equipment, or stc could not access client' site for collection due to client resistance.

4.      A minimum of 12 months of contract commitment from the date of activation.

5.      When the client does not contribute to service obligation throughout the 12-month contract period and requests its cancellation, will pay a fine of 5,000 Saudi Riyals, calculated according to the number of months for service activation according to the table below.

6.      There are no installation fees in the case of upgrade or downgrade. Installation fees are applied in the case of a client requesting a change of technology from wired to wireless technology.

7.       Service shall be temporarily suspended if no payment is made 60 days after the bill issue date. Service shall also be permanently terminated if no payment is made 120 days after the bill issue date. The fine shall apply to the client as mentioned in term five above.

8.      In case of client requests reallocation of a service, 50% of installation fee is applied.

If the client is provided with a wired service:

100% discount is applied for the first two months, then 50% for the next 10 months, and then the customer would be billed on original prices.

If the client is provided with wireless service:

The 50% discount is applied for 12 months, and then the customer would be billed on original prices.

9.      The availability of services is 97%.

10.   The Client's abuse of the service, use of the service contrary to its

inherent nature or the purpose for which it is offered or created, or in

violation of contract provisions, gives stc the right to disconnect the

service immediately and take legal action to safeguard its rights.

11.     The client has the right for reallocation of a service if there was technical availability.

12.    Prices and speeds for this service as summarized above.

13.   Saudi Value Added Tax (VAT) is not included in prices.

14.   Service Level Agreement of which clarifies the Daily Working Practices on the Provisioned Services at Customer's Premise to establish Measurement Points.

15.   The Service Level Agreement document sets the Parameters against the Provisioned Service (DIAL) to be measured.

16.   The damages shall be repaired up to a maximum of 96 hours, except what resulted from a client, third party, cable cut, or the following cases:

An issue with the customer's internal wiring.

Force majeure conditions such as war, earthquakes, volcanoes, etc.

Electrical issues by electricity providers.

Issues related to customer internal applications/systems/devices not under scope of STC.

17.    Communication and escalation are done through stc channels.

Account manager and for escalation send e-mail to 909@stc.com.sa

Call Customer Care Center (909).

Customer service offices

Live conversation on my.stc.com.sa

stc business Application  
​

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Month | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Fine | 5000 | 4583.33 | 4166.66 | 3749.99 | 3333.32 | 2916.65 | 2499.98 | 2083.31 | 1666.64 | 1249.97 | 833.30 | 416.67 |

---

الاحكام والشروط:

1.      تخضع شروط واحكام تقديم الخدمة الى القوانين واللوائح والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية بما في ذلك الأنظمة الصادرة من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

2.      تقومstc ، في حال تعذر تقديم الخدمة في الوقت الذي يحدده العميل عند استلام طلب تقديم الخدمة من العميل واستيفاء المعلومات المطلوبة، بإبلاغ العميل بالوقت المتوقع لتقديم الخدمة خلال مدة أقصاها 10أيام ​

3.     تعتبر الأجهزة مملوكة لـstc ، ويحق للشركة استردادها عند انتهاء فترة التعاقد وهي كالتالي:

الأجهزة السلكية:

·       ONT في حالة تزويد الخدمة عن طريق الألياف الضوئية.

الأجهزة اللاسلكية:

·       ODU/IDU  في حالة تزويد الخدمة عن طريق المايكرويف .

·       FWA CPE  في حالة تزويد الخدمة عن طريق تقنيات الوصول اللاسلكي الثابت (4G/5G).

ويجب على العميل دفع 2500 ريال سعودي للأجهزة اللاسلكية و500 ريال سعودي للأجهزة السلكية في حالة تلف الأجهزة أو عدم التسليم لـ stc عند انتهاء فترة التعاقد.

4.     مدة الالتزام في الخدمة محل الاشتراك 12 شهر من تاريخ التفعيل.

5.     عند عدم التزام العميل بتفعيل الخدمة طوال مدة العقد 12 شهر وطلب الغاءها، يدفع غرامة مبلغ 5 الاف ريال، تحسب نسبة وتناسب حسب عدد الشهور التي استمر بتفعيل الخدمة بها حسب الجدول أدناه:

6.     لا توجد رسوم تأسيس في حال الترقية او التخفيض، وتطبق رسوم التأسيس في حال طلب العميل تغيير التقنية من سلكي الى لاسلكي.

7.      يتم إيقاف الخدمة مؤقتا في حال عدم السداد بعد 60 يوم من تاريخ إصدار الفاتورة، كما يتم فصل الخدمة نهائيا في حال عدم السداد بعد 120 يوم من تاريخ إصدار الفاتورة ويطبق على العميل الغرامة كما في البند الخامس أعلاه.

8.      في حال تعليق الخدمة بناء على طلب العميل يتم تمديد فترة الالتزام لمدة مماثلة لفترة تعليق الخدمة، كما يتم الخصم على حالتين كالتالي:

في حالة تزويد العميل بالخدمة سلكيا:

·       يطبق خصم %100 على اول شهرين، ثم %50 على الـ 10 أشهر القادمة، ومن ثم يتم فوترة العميل بشكل عادي

في حالة تزويد العميل بالخدمة لاسلكياً:

·       يطبق خصم %50 على 12 شهر، ومن ثم يتم فوترة العميل بشكل عادي.

9.     نسبة توفر الخدمات هو 97%.

10.   في حال إساءة استخدام الخدمة من قبل العميل أو استخدام الخدمة بما يتعارض مع طبيعتها المتأصلة أو الغرض الذي من أجله تم تقديم أو إنشاء الخدمة أو انتهاك أحد شروط العقد الذي تم الاتفاق عليها بين العميل وstc، يحق لـ stcفصل الخدمة على الفور واتخاذ الإجراءات القانونية لحماية حقوقها. أيضاً تطبق على العميل الغرامة كما في البند الخامس أعلاه.

11.    يحق للعميل نقل الخدمة من مكان إلى مكان اخر، شريطة توفر الإمكانية الفنية.

12.   الأسعار والسرعات الخاصة بهذه الخدمة بحسب ما ورد بملخص الخدمة أعلاه.

13.    الأسعار غير شاملة ضريبة القيمة المضافة.

14.    اتفاقية مستوى الخدمة الموقعة بين الشركة والعميل هي التي توضح ممارسات العمل اليومية على الخدمات المقدمة في مقر العميل لإنشاء نقاط قياس.

15.    يحدد مستند اتفاقية مستوى الخدمة المؤشرات مقابل الخدمة المقدمة المراد قياسها وهي تنطبق على الخدمات القائمة على تقنية الـ(IP) لخدمة .(DIAL)

16.   يتم اصلاح الاعطال بحد أقصى خلال 72 ساعة ويستثنى ما يكون بسبب راجع للعميل أو للطرف الثالث أو لقطوعات الكيابل أو الحالات التالية:

مشكلة في التوصيلات الداخلية للعميل.

قوى قاهرة مثل نشوب حرب، زلازل، براكين، الخ.

مشاكل كهربائية من قبل مزودي الكهرباء.

·       مشاكل متعلقة بالأنظمة، التطبيقات والأجهزة الداخلية للعميل ليست من اختصاص أو تابعة للشركة.

17.   يتم التواصل والتصعيد من خلال قنوات الشركة.:

·       مدير الحساب وللتصعيد ارسل إيميل إلى 909@stc.com.sa

·       الاتصال بمركز عناية العملاء 909

·       التواصل من خلال مكاتب الخدمات

·       المحادثة المباشرة على الموقع الإلكتروني my.stc.com.sa

·       تطبيق stc business

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الشهر | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| الغرامة | 5000 | 4583.33 | 4166.66 | 3749.99 | 3333.32 | 2916.65 | 2499.98 | 2083.31 | 1666.64 | 1249.97 | 833.30 | 416.67 |

---