Add ons EN AR.docx : Unavailable

---

Description:

​​​​Safe Link Service is a bundle of three services:

DIA Shamel: Dedicated end-to-end connectivity with bandwidth ranges from 1MB & 10 GB.

Managed Router Service (MRS): Management and Monitoring Package 24X7

Distributed Denial of Service (DDoS): Cloud Detection and Mitigation Service:

Prote​ct against L3&4 (volumetric) attacks

ATLAS protection feature

Traffic Analysis and Reporting via online portal

24x7 customer support and pro-active/reactive

Why?

Reliable and high Performance internet service.​

---

الوصف:

خدمة الانترنت الآمن (سيف لينك) هي باقة تحتوي على 3 خدمات:

خدمة الانترنت المخصصة الشاملة(DIAS) بسرعات تبدأ من 1ميجا الى 10 جيجا​

خدمة الراوتر المدارة (MRS) تتضمن ادارة ومراقبة الراوتر على مدار الساعة 247X​​

خدمة الحماية من هجمات حجب الخدمة (DDoS) تتضمن خدمة الكشف والتخفيف من حدة الهجمات من خلال stc Cloud

لماذا؟

تقدم الخدمة تغطية الواي فاي في أي منطقة من مكتبك بسرعات عالية وبشكل آمن.​​

---

Features and benefits:

Features:

Reliable and high Performance internet service

Clean Internet by removing flooding traffic

Managed Router Service (MRS) proactive monitoring and managing

Hardware procurement with flexibility on payment

Public IP addresses

Blocks only malicious attack traffic

Proactive monitoring and protection against DDOS attacks (available on 24x7)

Benefits:

Dedicated internet with symmetrical download and upload Enhanced Customer Service

Scalable internet speed packages starts from 1Mbps up to 10Gbps

Fully managed and clean internet connection

High response times (24x7 support)

Peace of mind that let customer to focuses more on his core business

---

الخصائص والمزايا:

مميزات الخدمة:

·       خدمة انترنت موثوقة وعالية الأداء.

·       انترنت آمن يساعد على الحماية من هجمات حجب الخدمة.

·        خدمة الراوتر المدارة  (MRS)تعمل على مراقبة وادارة الراوترات.

·       توفير أجهزة الراوتر اختياريا للعميل مع خيارات دفع مرنة.

·       توفير عناوين IP.

·       فلترة وايقاف الهجمات الضارة.

·       المراقبة والحماية الاستباقية ضد هجمات حجب الخدمة متاحة على مدار الساعة (24x7).

فوائد الخدمة:

·       سرعة انترنت مخصصة مع سرعة متماثلة في التحميل والتنزيل لتحسين تجربة العميل.

·       سرعات تبدأ من 1 ميجا وتصل إلى 10 جيجا.

·       اتصال بالإنترنت مدار بالكامل.

·       خدمة دعم متميزة على مدار الساعة (24x7).

توفر الخدمة راحة البال للعملاء للتركيز بشكل أكبر على أعمالهم الأساسية.

---

Launch Date.docx : Unavailable

---

Prerequisite.docx : Unavailable

---

Prices:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Access Speeds​​ | NRC | MRC |
| 1 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR3,245 |
| 2 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR5,073 |
| 4 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR9,114 |
| 5 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR11,135 |
| 6 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR13,156 |
| 8 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR17,197 |
| 10 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR20,777 |
| 15 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR30,635 |
| 20 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR40,493 |
| 25 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR50,350 |
| 30 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR60,209 |
| 40 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR63,360 |
| 50 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR97,690 |
| 60 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR114,236 |
| 70 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR131,796 |
| 75 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR133,146 |
| 80 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR148,774 |
| 90 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR167,206 |
| 100 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR185,638 |
| 120 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR217,102 |
| 130 Mbps | ​​​​​​​​SR7,283 ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR233,631 |
| 140 Mbps | SR7,714 ​​ ​ | SR248,706 |
| 155 Mbps | SR7,714 ​​ ​ | SR271,318 |
| 200 Mbps | SR7,714 ​​ ​ | SR348,966 |
| 300 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR501,269 |
| 400 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR667,071 |
| 500 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR821,624 |
| 620 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR989,691 |
| 700 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR1,109,508 |
| 800 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR1,261,153 |
| 900 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR1,412,799 |
| 1 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR1,559,866 |
| 2 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR3,031,258 |
| 3 Gpbs | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR4,502,650 |
| 4 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR5,974,042 |
| 5 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR7,445,434 |
| 6 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR8,916,826 |
| 7 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR10,388,218 |
| 8 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR11,859,610 |
| 9 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR13,331,002 |
| 10 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR14,802,394 |

---

Prices:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Access Speeds​ السرعة | NRC رسوم التأسيس | MRC الاشتراك الشهري |
| 1 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR3,245 |
| 2 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR5,073 |
| 4 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR9,114 |
| 5 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR11,135 |
| 6 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR13,156 |
| 8 Mbps | ​​​​SR2,783​ ​ ​ ​ ​ ​ | SR17,197 |
| 10 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR20,777 |
| 15 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR30,635 |
| 20 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR40,493 |
| 25 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR50,350 |
| 30 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR60,209 |
| 40 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR63,360 |
| 50 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR97,690 |
| 60 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR114,236 |
| 70 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR131,796 |
| 75 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR133,146 |
| 80 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR148,774 |
| 90 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR167,206 |
| 100 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR185,638 |
| 120 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR217,102 |
| 130 Mbps | SR7,283 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR233,631 |
| 140 Mbps | SR7,714 ​​ ​ | SR248,706 |
| 155 Mbps | SR7,714 ​​ ​ | SR271,318 |
| 200 Mbps | SR7,714 ​​ ​ | SR348,966 |
| 300 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR501,269 |
| 400 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR667,071 |
| 500 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR821,624 |
| 620 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR989,691 |
| 700 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR1,109,508 |
| 800 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR1,261,153 |
| 900 Mbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR1,412,799 |
| 1 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR1,559,866 |
| 2 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR3,031,258 |
| 3 Gpbs | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR4,502,650 |
| 4 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR5,974,042 |
| 5 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR7,445,434 |
| 6 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR8,916,826 |
| 7 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR10,388,218 |
| 8 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR11,859,610 |
| 9 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR13,331,002 |
| 10 Gbps | ​SR8,146 ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​​ ​ | SR14,802,394 |

---

Product manager

مدير الخدمة

Yu Qiang

yqiang@stc.com.sa

+966567200039

Nasser Alqahtani

nasmalqahtani@stc.com.sa

+966500270076

Maha Alajlan

mmalajlan@stc.com.sa

+966554247518

Mohammed Binjassir

Mbinjassir.c@stc.com.sa

+966551088188

---

Q&A:

What is Safe Link?

A fully managed and secure bundled internet service for the mission critical business need.

What are the contents of the secure Internet service?

Comprehensive Dedicated Internet Service (DIAS)

Managed Router Service (MRS)

Denial of Service Attack Protection Service (DDoS)

What access media support?

Fiber

MW P2P

Copper

What are the available speeds for the service?

From 1Mbps up-to 10Gbps

What is the target customer segment of this service?

The service targets all business customers.

Could a router be provided to the client?

Yes, with additional fees

Could a client get add-ons?

Yes, such as (Cloud services and protection services)

How to order the service?

Through account manager or call 909

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.​

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | |

---

Target Segments

All segments

---

الشريحة المستهدفة:

جميع العملاء

---

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.      Fixed wireless access technology speeds 4G & 5G: (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 and 10)

4.      A minimum of 12 to maximum of 24 months (2 years) of contract commitment from the date of activation.

5.      There are no installation fees in the case of upgrade or downgrade.

6.      Installation fees are applied in the case of a client requesting a change of technology from wired to wireless technology.

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

8.      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.

9.      If the client refuses to receive service after the service has been delivered to the site or the service has been cancelled after the contract has been signed and approved, the customer is obliged to pay a fine of service delivery costs that have been specified in technical and financial proposals or customer contract.

10.   If the service is suspended upon the client's request, the following is applied:

If the client is provided with a wired service:

If service is provided by Fiber

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:

If the service is provided by Microwave

If the service is provided through fixed wireless access (5G/4G)

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

11.     The availability of services is 97%.

12.    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.

13.   In case of transferring service from one place to another, company's approval is required.

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

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

16.   The Service Level Agreement document sets the Parameters against the Provisioned Service (Safe Link) to be measured.

17.    Prices are exclusive of any technical demand or requirements that are requested by customer.

18.   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.

19.   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

Fine Clauses

In case of early termination of Microwave solution before completing committed period, the client shall be subject to a disconnection fee of 2,500 SAR.  
​

---

الشروط والاحكام:

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.     تقوم stc، 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 10 أيام.

3.     سرعات تقنية الوصول اللاسلكي الثابت 4G & 5G: )1 و 2 و 3 و 4 و 5 و 6 و 7 و 8 و 9 و 10(

4.     مدة الالتزام في الخدمة محل الاشتراك من 12 شهر كحد أدنى الى 24 شهر (2 سنتين) كحد أقصى من تاريخ التفعيل.

5.     لا توجد رسوم تأسيس في حال الترقية أو التخفيض

6.      تطبق رسوم التأسيس في حال طلب العميل تغيير التقنية من سلكي إلى لا سلكي.

7.     في حال طلب نقل الخدمة من موقع لموقع اخر على نفس التقنية، تطبق رسوم 50%  من رسوم التأسيس.

8.     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.

9.     في حال رفض استلام الخدمة بعد ايصالها للموقع او إلغاء الخدمة بعد توقيع العقد والموافقة عليه، يلتزم العميل دفع تكاليف إيصال الخدمة التي يتم تحديدها في وثيقة العرض الفني والمالي أو عقد العميل.

10.  في حال تعليق الخدمة بناء على طلب العميل يتم تطبيق التالي:

في حالة تزويد العميل بالخدمة سلكياً:

·       في حالة تزويد الخدمة عن طريق الألياف الضوئية

·       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:

·       في حالة تزويد الخدمة عن طريق المايكرويف

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

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

11.    نسبة توفر الخدمات هو 97 %.

12.   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 و stc، يحق لـstc فصل الخدمة على الفور واتخاذ الإجراءات القانونية لحماية حقوقها. أيضاً تطبق على العميل الغرامة.

13.   لا يحق للعميل نقل الخدمة من مكان إلى مكان اخر بدون موافقة الشركة.

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

15.   الأسعار غير شاملة ضريبة القيمة المضافة.

16.   يحدد مستند اتفاقية مستوى الخدمة المؤشرات مقابل الخدمة المقدمة المراد قياسها وهي تنطبق على خدمة Safe Link.

17.   الأسعار غير شاملة لأي متطلبات فنية مخصصة يتم توفيرها بحسب رغبة العميل.

18.   يتم اصلاح الأعطال بحد أقصى خلال 96 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.

19.   يتم التواصل والتصعيد من خلال قنوات الشركة.:

·       مدير الحساب وللتصعيد أرسل 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

الشروط الجزائية

في حالة انهاء العقد قبل نهاية مدة الالتزام، سيتم تطبيق غرامة تزويد الخدمة عن طريق المايكرويف بقيمة (2500) ريال.  
​