



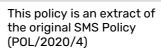
# Service Management System Policy - External Version

# سياسة نظام إدارة الخدمة – النسخة الخارجية

PURPOSE	الغرض	
To promote excellence in customer service	تعزيز التميز في خدمة العملاء من خلال إضافة	
through delivering added value using	قيمة باســـتخدام أفضــل الممارســـات والمعايير في هذا المجال.	
industry best practice and standards.		
To demonstrate management commitment	ابراز التزام الـإدارة بتلبيــة متطلبــات الخــدمــة	
on fulfilling service requirements, continually	والتحسين المستمر لكفاءة نظام إدارة الخدمة.	
improve the effectiveness of service		
management system.		
SCOPE	المجال	
This policy applies to all OQ services and	تنطبق هذه السياسة على جميع خدمات اريد	
applicable Stakeholders.	قطر وكافة أصحاب المصلحة المستفيدين.	
EXCEPTIONS	الاستثناءات	
None	لا يوجد	

DEFINITIONS	التعريفات
In applying the statements of this policy, the following words and expressions have the meanings hereby assigned to them, unless	عند تطبيق أحكام هذه السياسة، تكون للكلمات والعبارات التالية المعاني الموضــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
the context otherwise states.	منها، ما لم يقتض السياق معنى آخر.



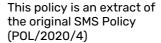




The Company / Ooredoo	. 1 / 2 / 411		
Ooredoo Q.P.S.C. a Qatari Public Shareholding	<b>الشركة</b> / <b>أريد</b> Ooredoo ش.م.ق.ع.، شــركة مســـاهمة قطرية عامة		
Company			
(Ooredoo Qatar)	(أريد قطر)		
OQ	OQ		
Ooredoo Qatar	(أريد قطر)		
SMS	SMS		
Service Management System	نظام إدارة الخدمة		
ЕРМО	ЕРМО		
Enterprise Portfolio Management Office	مكتب إدارة المحافظ المؤسسي للشركة		
ВРМ	ВРМ		
Business Process Management	إدارة إجراءات الشركة		
Service Component	مكون الخدمة		
Any part of service management system such	أي جزء من نظام إدارة الخدمة مثل دورة حياة		
as service life cycle, design, delivery, incident	المنتج، التصــميم، التقديم، منهجية التعامل مع		
handling approach, transition and retirement			
etc.	الحوادث، النقل والإزالة.		
Stakeholders	أصحاب المصلحة (المعنيون)		
All related people/ parties relevant to service management system according to this policy.	أي أشخاص/ أطراف معنيين بنظام إدارة الخدمة		
	بموجب هذه السياسة.		

Policy Statement	بيان السياسة
OQ management and all Stakeholders shall	یجــب علی إدارة أریــد  قطر وكــافــة المعنیین
demonstrate commitment towards best in class service using customer focused and result oriented approach backed with	الالتزام بتوفير أفضل خدمة باستخدام منهجيات التركيز على العملاء والحرص على النتائج يعززها
technology innovation.	الابداع و الابتكار بأجدث التكنولوجيا.







All relevant Stakeholders shall communicate and manage respective suppliers with the goal to deliver services in line with OQ business objectives and customer expectations (derived or stated).

All Stakeholders shall focus on delivering beyond the expectation and always strive for continual improvement by following service management best practices and international standards.

#### **Overall governance**

- All Stakeholders shall follow processes and policies of business process management framework and contribute towards continual improvement.
- EPMO (BPM) shall review the framework periodically (Annually) and assess the need for improvement.
- Inputs for improvements shall consists of feedbacks, audits, best practices and international standards.

يجب على كافة أصـــحاب المصــــلحة المعنيين التواصــــل مع الموردين وإدارتهم فيمـا يتعلق بهـدف تقديم الخدمات وفقاً لأهداف العمل في أريــد قطر وتوقعــات العميـــل (المتفق عليها).

يجب على كافة المعنيين التركيز على تقديم الخدمة بما يتجاوز التوقعات والســـعي دائماً للتحسـين المسـتمر من خلال اتباع إدارة الخدمة بأفضل الممارسات والمعايير الدولية.

#### الحوكمة الشاملة

- ا يجب على كافة المعنيين اتباع إجراءات وسياسات أطر العمل وإدارة إجراءات العمل والمساهمة فى التحسين المستمر.
- 2) يجب على مكتب إدارة برامج الشــركة (إدارة إجراءات الشــركة) مراجعة أطر العمل بشــكل دوري (ســــنــويــاً) وتــقــيـــم الــحــاجــة للتحسين/التطوير.
- 3) يجب أن تتضــمن اقتراحات التحســين اآراء المســتخـدمين , والمـدققين والمراجعـات تماشــياً مع أفضــل الممارســات والمعايير الدولية.

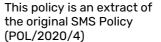
#### Plan

- Service strategies shall align with overall Organization strategies and suitable best practices/ standards.
- b. Plan shall include but not limited to

### الخطة/ التخطيط

. يجب أن تكون استراتيجيات الخدمة منسجمة مع الاستراتيجيات الشاملة للشركة وأفضل الممارسات/ المعايير المناسبة.







- strategy, design, transition, operation and improvement of service.
- c. Plan shall reflect the highlights of supplier contribution towards service delivery.
- d. Plan shall constitute customer expectations, obligations on OQ and dependencies/constraints.
- ب. يجب أن تتضمن الخطة على سبيل المثال لا
   الحصـــر: الاســــتراتيجية والتصـــميم ونقل
   وتشغيل وتحسين الخدمة.
- ج. يجب أن تبرز الخطة دور مساهمة الموردين
   فى تقديم الخدمة.
- د. يجب أن تشمل الخطة توقعات العملاءوالالتزامات على أريد قطر والتبعات/ القيود.

#### **Execution**

- a. Service life cycle shall make use of applicable processes, policies, guidelines etc. as per business process management framework.
- Execution records shall demonstrate the customer expectation handling with involvement of supplier.
- c. Service delivery mechanism shall incorporate service level agreement for customer in alignment with supplier agreement.

## التنفيذ

- أ. يجب إعمـال الـإجراءات والســيــاســــات والتموجهـات المطبقـة وغيرهـا وفقـاً لـإطر العمل في دورة حياة الخدمة .
- ب. يجب أن تحتوي ســـجلات التنفيذ توقعات التعــامــل مع العملاء وإعتبــار مشــــــاركــة الموردين.
- ج. يجب أن تشـمل آلية تقديم الخدمة اتفاقية
   مستوى الخدمة للعملاء مع اتفاقية المورد.

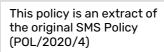
#### **Monitor and Review**

- Monitoring of service execution shall follow service management life cycle processes.
- Periodic management review shall highlight financial and operational performance of service management at all levels.
- Independent assessment shall demonstrate the verification of adherence

#### المراقبة والمراجعة

- يجب اتباع إجراءات دورة حياة الخدمة في مراقبة تنفيذ الخدمة.
- يجب أن تتضــمن المراجعـة الـدوريـة لـأداء المالي والتشغيلي لإدارة الخدمة على جميع المستويات.
- يجب أن ينطوي التقييم المستقل للتحقق
   من مدى الالتزام بنظام إدارة الخدمة.







to service management system.		
Maintain and Improve	المحافظة والتحسين	
EPMO (BPM) and process owners shall identify opportunities of continual	يجـب على مكتـب إدارة برامج الشـــركـة (إدارة	
improvement of service management.	إجراءات الشـــركة) والمســـؤولين عن الإجراءات تحديد فرص التحسين المستمر لإدارة الخدمة. ويجـب على كـافــة المعنيين تقـديم المقترحـات لكـامــل أو أجزاء من مكونــات الخــدمــة وفقــاً	
All Stakeholders shall provide inputs for full or		
part of Service Components as per defined		
process.		
	للإجراءات المحددة.	

# **VERSION HISTORY**

Version No.	Date	Approved by	Description of Change	Policy Reference
1	Apr 21, 2020	CE0	Initial version	POL/2020/4
1	Nov 22, 2023	Executive Director Strategy & EPMO	Editorial Changes	POL/2020/4

