

1.1 تعريف المصطلحات المستخدمة

المصطلحات المذكورة أدناه في هذه الإتفاقية ستحمل المعاني التالية ما لم ينص على خلاف ذلك:

وفقاً لأهداف هذه الإتفاقية سيتم الإشارة إلى موبايلي بـ «موبايلي».	الأطراف
سيتم الإشارة إلى العميل: الشركة أو الفرد كما تم تسميته في جدول (أ) من هذه الإتفاقية ويشمل العميل الأشخاص المخولين من قبل العميل للدخول على الخدمة من أجل الإعدادات والاختبار أو لتحسين أو الأشخاص المفوضين/ المسؤولين عن التصرف نيابة عن العميل.	الخدمات
خدمة واحدة أو أكثر من الخدمات المذكورة في جدول (ب)	تاريخ البدء
تعني التاريخ المحدد في جدول (أ)	الرسوم
تعني خدمات موبايلي المشار إليها في جدول (ب)	المدة الأولية
تعني الفترة الأولية المشار إليه في جدول (أ)	الإتفاقية الرئيسية
هي إتفاقية خدمة الراوترالمدار التي وضعت لها إتفاقية مستوى الخدمة	

1.2 الأحكام و الشروط القياسية :

تلك هي الأحكام و الشروط القياسية التي تطبق على خدمة الراوترالمدار المقدمة من موبايلي حيث أنه هذه الإتفاقية تحكم استخدام العميل لهذه الخدمة المقدمة من موبايلي، و تملك موبايلي السلطة للدخول و تنفيذ إلتزاماتها بموجب هذه الشروط والأحكام. و يوافق العميل على استخدام هذه الخدمات وفقاً للشروط والأحكام التالية:

الفواتير

إن فترة هذه الإتفاقية ممكن أن تكون شهرية أو ربع سنوية أو سنوية كما تم الإتفاق عليه في المستند ويتم تجديدها تلقائياً وستكون الدورة الفوتيرية الشهرية متأخرة بدورة دائماً. و في حال إنهاء الخدمة، ينبغي على العميل إبلاغ المزود قبل ذلك بشهر، ففي حال كان العقد الحالي أقل من شهر واحد، ينبغي على العميل دفع شهر كامل كرسوم لإنهاء العقد، ولكن في حال أن العقد الحالي تم تجديده تلقائياً عندها سيدفع العميل المبلغ المتبقي من العقد الذي تم تمديده.

باقات صيانة الأجهزة سمارت نت (Smartnet)

- الباقات المتوفرة للصيانة هي "باقة على مدار اليوم" و "باقة اليوم التالي"
- لعملاء خدمة الراوترالمدار، سيتم إحتساب رسوم سمارت نت شهرياً.
- إن موبايلي غير مسؤولة عن جهاز الراوتر في حال رفض العميل الدفع مقابل تجديد سمارت نت.
- لأجهزة الراوتر المستقلة سيدفع العميل رسوم سمارت نت لمدة سنة واحدة فقط ويتم دفعها لمرة واحدة، في حال تجديد الأجهزة المستقلة لرخصة سمارت نت يتم إسالة طلب التجديد من خلال مدير الحساب مع أمر الشراء بالكمية الصحيحة.
- إذا كان لدى العميل جهاز راوتر مثبت في موقعه و يرغب في الحصول على خدمات راوتر مدار من موبايلي فإنها مسؤولة العميل بتزويد المعلومات المتعلقة بأجهزة الراوتر التي تعمل / ستعمل لديه و ينبغي أن يكون لديه اشتراك مع سمارت نت لمدة المشروع بأكمله، إضافة إلى أنه مسؤول كذلك عن إستبدال الأجهزة / RMA مع شركة سيسكو مباشرة.
- إن التحويل المبكر للعميل من الخدمة أثناء العقد سيفرض رسوم جزائية على العميل و التي تعادل المدة المتبقية من العقد و عليه اتفق الطرفان على أن هذه الرسوم الجزائية هي تقدير مسبق و معقول للخسائر التي ستتكبدها موبايلي من جراء التحويل المبكر للطرف الأخر من الخدمة و يقر الطرف الأخر ما ذكر آنفاً و أن بدخول موبايلي هذه الإتفاقية فإنها ستتكدب بعض المصاريف التي تفترض إسترجاعها خلال مدة هذا العقد.

شروط الإتفاقية (شروط)

يستمر هذا العقد لمدة 12 عشر شهراً ما لم ينص على خلاف ذلك وسيتم تجديده تلقائياً في نهاية المدة الأولية ما لم يتم إنهاؤها وفقاً لهذا الإتفاق.

3.1 الترقية

- الترقية هي عملية إضافة / زيادة خصائص معينة في نفس الباقة.
- في حال ترقية العميل للباقة أو أي خاصية من ضمن الباقة المشترك بها العميل، سيتم إحتساب الرسوم الجديدة تلقائياً في نظام الفواتير مقابل ترقية الباقة أو الخاصية بالتناسب حتى حلول الدورة الفوتيرية القادمة.

1.4 التخفيض

- إن عملية التخفيض تعني إلغاء أو تخفيض خاصية معينة في الباقة التي تمت إضافتها مسبقاً تبعاً لطلب العميل على الباقة الأساسية.
- في حال تخفيض العميل للباقة أو أي خاصية في نفس الباقة المشترك بها العميل، سيتم احتساب الرسوم الجديدة تلقائياً في نظام الفواتير مقابل تخفيض الباقة أو الخاصية في الدورة الفوتريّة القادمة.

1.5 تحويل الباقة

- إن المقصود بعملية التحويل هي الانتقال من باقة إلى باقة أخرى.

1.5.1 إدارة تحويل خدمات الباقات

- أمثلة:
- التحويل من باقة "أساسية" إلى باقة "متقدمة".
- التحويل من باقة "متقدمة" إلى باقة "أساسية" غير قابل للتطبيق في الفترة المحددة للعقد إلا في حالة أن قيمة الشرط الجزائي للخروج المبكر تعادل قيمة مبلغ المدة المتبقية للعقد المحددة مسبقاً.

1.5.2 تحويل باقة صيانة الأجهزة (Smartnet)

إن التحويل المبكر للعميل من الخدمة أثناء العقد سيفرض رسوم جزائية على العميل و التي تعادل المدة المتبقية من العقد. و عليه اتفق الطرفان على أن هذه الرسوم الجزائية هي تقدير مسبق و معقول للخسائر التي ستتكبدها موبايلي من جراء التحويل المبكر للطرف الآخر من الخدمة و يقر الطرف الآخر ما ذكر آنفاً و أن بدخول موبايلي هذه الاتفاقية فإنها ستتكد بعض المصاريف التي تفترض إسترجاعها خلال مدة هذا العقد.

1.6 التجديد

- سيتم تجديد الإشتراك لسنة أخرى تلقائياً ما لم يتم تلقي إشعار رسمي خطي قبل شهر من تاريخ التجديد من قبل العميل تفيد بإنهاء الخدمة.
- سيتم تجديد اشتراك سمارت نت لسنة أخرى تلقائياً.
- إذا لم يسدد العميل فاتورة سمارت نت لن تتحمل موبايلي مسؤولية أي فشل يحدث في جهاز الراوتر وسيكون الراوتر خارج صيانة موبايلي.
- يستطيع صاحب جهاز الراوتر المستقل أن يطلب تجديد رخصة سمارت نت من موبايلي من خلال إرسال طلب شراء لسمارت نت بقيمة تعادل أسعار موبايلي.

1.7 الإيقاف

- في حال عدم سداد العميل لفاتورته خلال (30) يوماً من تاريخ الإستحقاق سيتم إيقاف الحساب بعد إجراء التالي:
- سيتواصل فريق إدارة الحساب مع العميل هاتفياً و إبلاغه بالإجراءات.
- سيتواصل فريق إدارة الحساب مع العميل و يرسل إليه فاكس من أجل إبلاغه بالإجراءات التي سيتم إتخاذها.
- عند سداد العميل للمستحقات ينبغي على فريق إدارة الحساب إعادة تفعيل حساب العميل.
- أثناء فترة إيقاف الخدمة ، لن يوفر فريق موبايلي التقني أي مراقبة أو إدارة أو دعم لأجهزة العميل.

1.8 إنهاء الخدمة

- نظراً لعدم الدفع:
- إذا لم يسدد العميل بعد إيقاف حسابه لمدة (90) يوماً يتم إنهاء حساب العميل من قبل فريق إدارة الحساب.
- لن يستطيع العميل المطالبة برخصة سمارت نت بعد إنهاء حسابه.
- تجاوباً مع رغبة العميل:
- ينبغي على العميل إرسال إشعار خطي رسمي قبل شهر من تاريخ التجديد تفيد برغبته في إنهاء الخدمة.
- في حال إستلام الإشعار الخطي خلال فترة الشهر سيتحمل العميل الرسوم الجزائية لشهر واحد.
- إن الإنهاء المبكر للخدمة من قبل العميل أثناء سريان العقد سيفرض على العميل تكبد الرسوم الجزائية و التي تعادل قيمة الفترة المتبقية من العقد.

- لا يمكن للعميل أن يطالب برخصة سمارت نت بعد إنهاء الخدمة.
ملاحظة: بعد إنهاء الخدمة سيتواصل فريق إدارة الحساب بالعميل هاتفياً ومن خلال الفاكس لتسوية أي مبالغ (إن وجد) و لإستلام الأجهزة من موقع العميل خلال شهر واحد إذا كانت الأجهزة مؤجرة على العميل.

1.9 التغييرات

• سيتم إشعار العميل بأي تغييرات على السياسة المعلنة تجارياً خلال شهر مسبقاً.

1.10 الإلتزام بالقانون:

ينبغي على العميل أثناء أستخدامه للخدمات المقدمة أن يلتزم بجميع القوانين المحلية المعمول بها و المعاهدات و الأنظمة و أي انتهاك لهذا الشرط قد يؤدي إلى إنهاء الخدمة فوراً أو خلال 30 يوماً من إشعار العميل والذي يعتمد على شدة المخالفة بناءً على التقدير المطلق لموبايلي.

1.11 تحديد المسؤوليات

للتحمل موبايلي المسؤولية تجاه العميل عن الأضرار الناجمة أو المتعلقة بأي فشل أو تأخير من قبل موبايلي لتزويد الخدمات بموجب هذا العقد إذا:

- كان ذلك التأخير أو الفشل ناشئ عن ظروف خارج إرادتنا.
- اتخذت موبايلي التدابير المعقولة لمنع فقدان البيانات إلا إذا وجد تأخير أو تقصير في تقديم الخدمات بسبب مباشر من أعمال موبايلي أو إهمال منها. ويظل هذا الفشل أو التأخير لا يعد تقصيراً بموجب هذه الاتفاقية.
- لن تتحمل موبايلي مسؤولية أي شرط تعاقدى للعميل مع بائع خارجي و الذي يؤثر على إتفاقية مستوى الخدمة الخاصة بنا.

أن مدراء موبايلي و وكلائها أو موظفيها غير مسؤولين بأي شكل من الأشكال عن أي نوع من أنواع فقدان أو الضرر أي كان نوعه سواء كانت ناشئة بشكل مباشر أو غير مباشر من قبل العميل أو أي شخص له علاقة بالعميل إما بصلة أو بتدخل عرضي مقبول لتوفير خدمات موبايلي للعميل.

1.12 إخلاء المسؤولية من الضمان

بما أن موبايلي تستخدم جميع السبل حرصاً منها على توفير الخدمة، فإن موبايلي غير مسؤولة عن الخسارة أو الضرر الناجم عن تقديم الخدمة أو نتيجة أخطاء أو التغافل عن المعلومات المتعلقة بالخدمة، فموبايلي تتحمل مسؤولية توفير الخدمة الكافية عند الفشل في ذلك و التي لا تتجاوز تكلفتها عن توفير خدمة مماثلة.

1.13 التعويض

يوافق العميل على الدفاع عن موبايلي وتعويضها وحمايتها من و ضد جميع المطالبات والخسائر والإلتزامات والمصروفات (بما في ذلك أتعاب المحامين المعقولة) المتعلقة أو الناشئة عن الخدمات التي تقدمها موبايلي للعميل بموجب هذا الاتفاق ، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إدعاءات الطرف الثالث (و التي تشمل عملاء العميل) و التي تتعلق بأي مطالبات على دعاية كاذبة، والمطالبات الخاصة بالمسؤولية عن المنتجات أو الخدمات المباعة من قبل العميل، و المطالبات ببراءة الإختراع وحقوق المؤلف أو التعدي على العلامات التجارية، وإدعاءات بسبب تعطل أو خلل في الخدمات المقدمة هنا، أو عن أي محتوى ينشره العميل المستفيد من الخدمات، ولكن باستثناء تلك الناشئة بشكل مباشر من إهمال موبايلي.

1.14 التوصيل وخدمات التفعيل

خلال مرحلة توفير وتنفيذ الخدمة سيتم تعيين مدير للمشروع من قبل شركة موبايلي الذي يجهز خطة المشروع كاملةً والتي تغطي جميع الأنشطة الرئيسية و المواقع و المواد المقدمة.
ولخدمة الراوترالمدار ستسعى موبايلي في تزويد الخدمة وفق الإطار الزمني المذكور أدناه بعد إستلام طلب الشراء من العميل.

الخصائص	الأساسية
وقت تزويد خدمة الراوترالمدار	5 أيام
الخدمات الاحترافية الاساسية / المتقدمة (التغيير الطبيعي)	يومان
الخدمات الاحترافية الاساسية / المتقدمة (التغيير الطارئ)	8 ساعات

بما أن موبايلي ستزود أجهزة رواتر محددة فإن موبايلي تتولى تجهيز الإعدادات المناسبة و توصيل الشبكة كاملة من البداية إلى النهاية و إجراء إختبار للخدمة. كما سيتم إكمال الوثائق الخاصة بالخدمة مع عمل نسخ منها وتسليمها للعميل فضلاً عن نسخ أخرى للإحتفاظ بها داخلياً ضمن سجلات موبايلي.

موبايلي ستوفر و تثبت و تجهز وتعد الإعدادات الخاصة لتطبيق أجهزة الراوتر المدار وفقاً للإطار الزمني الموضح أدناه:

الخصائص	الإطار الزمني
وقت تزويد خدمة الراوترالمدار	6-9 Weeks*
الخدمات الاحترافية الاساسية / المتقدمة (التغيير الطبيعي)	8 أيام عمل
الخدمات الاحترافية الاساسية / المتقدمة (التغيير الطارئ)	5 أيام عمل

جدول (2) - التزويد بالخدمة
*إذا لم يكن جهاز الراوتر متوفر في المخزن

1.15 تاريخ البدء و المدة

- إن الحد الأدنى لفترة الإلتزام لأي من الخدمات المحددة في هذا العقد هي (12) شهراً ابتداءً من تاريخ التفعيل.
- عند إنتهاء الحد الأدنى لفترة الإلتزام بالخدمة وهي (12) شهراً سيتم تجديد الخدمة تلقائياً و تمديده على أساس شهري بنفس الشروط و الأحكام حتى ينهي العميل الخدمة أو يحددها لمدة (12) شهراً أخرى.

1.16 الدخول و التصريح

- ينبغي على العميل السماح لموبايلي بالدخول على موقع العميل بالحد المعقول الذي تحدده موبايلي لأجل التركيب و الفحص و الصيانة المجدولة أو الطارئة للأجهزة أو المرافق المتعلقة بالخدمة.
- العميل مسؤول عن توفير الطاقة/ الكهرباء و الحفاظ على مستواها حيث أن الحرارة و التكيف ضروري للحفاظ على بيئة مناسبة لأجهزة موبايلي ومرافقها في موقع العميل.
- عند فشل العميل في تنفيذ ذلك سيبتكد العميل تعويض موبايلي التكلفة الفعلية و المعقولة لإصلاح أو استبدال أي من الأجهزة والمرافق التي شرقت أو أتلقت أو دُمرت نتيجة فشل العميل في الحفاظ عليها.
- ينبغي على العميل توفير مكان آمن للعمل و الذي يتوافق مع جميع القوانين والأنظمة المتعلقة بظروف العمل في موقع العميل.

1.17 مرافق موبايلي

- "مرافق موبايلي" تعني أي ممتلكات مرخصة أو مستأجرة من قبل موبايلي أو أي من الشركات التابعة لها وتستخدم لتقديم الخدمات.
- إلا إذا تم الإتيان على خلاف ذلك، فإن جميع مرافق موبايلي ستظل مع موبايلي وستحافظ موبايلي على المرافق في حال جيد.
- يجب على العميل أن لا يسمح للتخزين بإعادة ترتيب أو قطع أو إزالة أو المحاولة في إصلاح المرافق أو العبث بها دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من موبايلي.
- لا يسمح باستخدام المرافق لأي غرض آخر غير تلك التي تم توفير موبايلي لها

- مهما كانت الظروف موبايلي لن تكون مسؤولة أمام العميل أو أي شخص آخر عن انقطاع الخدمة أو عن أي خسارة أخرى أو عن تكلفة أو الأضرار الناجمة عن الإستخدام الغير سليم أو صيانة المرافق من قبل العميل أو أي طرف ثالث مرخص بالدخول إلى المرافق من قبل العميل والذي يمثل إنتهاكاً لهذه الإتفاقية ، وينبغي على العميل تعويض موبايلي على الخسائر أو الأضرار الناشئة عن ذلك، و في حال أن موبايلي أو أحد موظفيها أو وكلائها أو مسؤوليها تسبب في مثل تلك الأضرار فكل طرف سيكون مسؤولاً فقط عن نسبة الضرر التي تسبب بها.
- يوافق العميل على السماح لموبايلي بإزالة المرافق من موقع العميل بعد إنهاء الخدمة أو إنتهاء صلاحيتها أو إلغاء مدة الخدمة التي لها علاقة بالمرافق، أو من أجل الإصلاح أو الإستبدال أو كما ترى موبايلي مدى أهميته أو أن يكون مستحياً ولكن موبايلي في المقابل ستبذل ماوسعها للحد من إنقطاع الخدمة الذي قد ينشأ عن ذلك.
- موبايلي غير مسؤولة عن تشغيل أو صيانة أجهزة العميل ولن تتعهد موبايلي بأي التزامات ولن تتحمل المسؤولية تجاه الإعدادات و إدارة الأداء أو أي مسألة أخرى تتعلق بأي من أجهزة العميل.

1.18 ظروف القاهرة

- جميع الأطراف غير مسؤولة عن أي تقصير في الاداء أو خرق لهذه الإتفاقية ناجم عن ظروف القاهرة شريطة أن لاتعفى الأطراف عن التزاماتها لأي مدفوعات تتعلق بالخدمات المقدمة بموجب هذا الإتفاق.
- وينبغي على الطرف الذي يشهد هذه الظروف القاهرة إبلاغ الطرف الآخر فور حدوث هذه الظروف القاهرة، وبعد زوال تلك الظروف ينبغي تأدية جميع المسؤوليات والالتزامات المحددة في هذا العقد مباشرة ما لم يتم الإتفاق على خلاف ذلك خطياً من قبل الأطراف.
- سيسعى كل من الطرفين لإستخدام المساعي التجارية المعقولة لتقليل الأثار المترتبة في حال حدوث الظروف القاهرة.

1.19 القانون المنظم

- يجب أن تخضع هذه الإتفاقية و تُفسر من جميع النواحي وفقاً لقوانين المملكة العربية السعودية.
- يتم تطبيق جميع قرارات و لوائح هيئة الإتصالات و تقنية المعلومات بالإضافة إلى التوجيهات المتعلقة بتوفير البيانات و خدمات المحتوى والإنترنت في جميع المسائل الغير منصوص عليها ضمن هذه الشروط و الأحكام.

1.19 الأمان

- وفقاً لمقاييس الأمان في موبايلي نوصي بإتباع المعايير التالية:
- ينبغي أن لاتقل كلمة المرور عن 8 أحرف و الحد الأقصى لمدة صلاحية كلمة المرور لايزيد عن 120 يوماً حيث يتم إيقاف العملاء تلقائياً بعد إنتهاء فترة تسجيل الدخول.
- أقصى حجم لملف السجل يعادل 30 غيغابايت.
- توصي موبايلي العميل بإستخدام مسميات مؤلفة و الإبتعاد عن المسميات العامة مثل إداري (Administrator) و الذي يعد عرضة لهجمات التسلل.
- لخدمة Managed Server سئمكن موبايلي التعامل مع سطح المكتب عن بعد و تعطيل جدار الحماية الخاص بويندوز و تعطيل حساب الإداري، إفتراضياً، حيث سيكون فقط منفذ 80 و منفذ 443 مفتوح للإنترنت.
- إن Ping.exe, netstat.exe, telnet.exe هي خصائص مضمنة في ويندوز أو لنكس و التي ستكون محظورة من جدار الحماية لدينا .

1.20 نقل ملكية

- هذا العقد هو إتفاق شخصي للعميل و ينبغي على العميل عدم التنازل أو نقل الملكية لأي شخص آخر للتعامل مع الإتفاقية كاملة أو جزء منها أو مع الحقوق و الإلتزامات المتعلقة بهذا العقد.

2. إتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

2.1 إتفاقية مستوى الخدمة

- تعد إتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) رئيسية و سيكون لدى جميع العملاء إتفاقية مستوى الخدمة القياسي كجزء من الباقة و يستطيع العميل شراء الفئة (الفضية أو الذهبية) من إتفاقية مستوى الخدمة كخدمة إضافية و ترتيب أولويات الدعم وفقاً للتفاصيل التالية:
- عند إنشاء مسألة معينة ينبغي على العميل إجراء تقييم أولي مبني على الفئات الموضحة أدناه:
- حرج - تعني إنقطاع الخدمة كاملاً و الذي يشمل خلل في شبكة العميل و الموقع و التطبيقات قيد التشغيل مما يؤدي

إلى عدم توفرها تماماً.

- رئيسي - تعني تدهور في خدمات الشبكة فالمسألة غير حرجة ولكن خلفت قصوراً في الأداء أو حدث من إستخدام العميل للشبكة و الموقع و أثرت بشكل حاد على التطبيقات قيد التشغيل.
- بسيط - تعني لاثتأثر على الخدمة فالمشكلة غير حرجة أو رئيسية ولكن تعد أمر بسيط أو أنها تحدث بشكل متقطع و التي لاثتأثر تأثيراً كبيراً على أداء شبكة العميل أو الموقع أو التطبيقات قيد التشغيل.

يجب الإبلاغ عن جميع الحالات من خلال بريد موبايلي الإلكتروني المخصص لذلك أو البوابة الإلكترونية (الإنترنت)، أو من خلال خدمة الدردشة أو الإتصال على أحد أرقام الدعم، و سيتم إرسال رمز المتابعة لمشكلة العميل بعد رفع المشكلة مباشرةً و سيطلع مهندس الدعم المسؤول على الطلب المرفوع خلال الإطار الزمني الممين أدناه. وقد تعيد موبايلي تصنيف الحالات تبعاً لمدى سوء المشكلة و مدى توفر الخدمة للأعمال وستشمل إتفاقية مستوى الخدمة المقدمة النواحي التالية:

• إتفاقية مستوى الخدمة التشغيلية

- فترة التعامل مع الحالة
- تعني الوقت المستهلك لإتصال العميل بمركز الدعم للعناية بخدمة العملاء

الفئة	القياسي	الفضي
فترة التعامل مع الحالة	24x 7 x 365	

جدول (2) - فترة التعامل مع الحالة

• وقت الإستجابة

- هي الفترة التي تبدأ من تلقي موبايلي البلاغ عن حدوث خلل في خدمة سارية الصلاحية وتنتهي عند حدوث التالي:
- عندما تفيد موبايلي العميل أنه تم تعيين الخلل بالتشخيص عن بعد و جاري العمل على حل المشكلة.
 - عندما تفيد موبايلي العميل بضرورة إجراء زيارة للموقع.
 - عندما يزور موظف موبايلي الموقع.
- إن وقت الإستجابة المستهدف (تبعاً لتصنيف الحالة) على النحو التالي:

الفئة	القياسي	الفضي
الحرج	4	2
الرئيسي	8	4
البسيط	12	8

جدول (3) - وقت الإستجابة (ساعة)

وقت حل المسألة

- هي الفترة التي تبدأ من تلقي موبايلي البلاغ عن حدوث خلل في خدمة سارية الصلاحية وتنتهي عند حدوث التالي:
- عند إرجاع الخدمة لمجرى العمل تماماً.
 - عند إيجاد حل مؤقت يسمح بالإنتفاع من الخدمة.
- إن وقت حل المشكلة المستهدف (MTTR) تبعاً لتصنيف الحالة (على النحو التالي):

الفئة	القياسي	الفضي
الحرج	24	12
الرئيسي	36	24
البسيط	48	36

*لايشمل خلل الأجهزة أو عثرات البرامج و التي تستغرق 3 أيام عمل

2.2 ضمان الخدمة

إن ضمان الخدمة عبارة عن إجراءات تهدف إلى تحسين الأداء و تحقيق أقصى درجات رضا العميل.
 ا. سيتم إخطار العميل مسبقاً من قبل موبايلي عند حدوث إنقطاع في الخدمة مخطط له قبل 3 أيام إضافةً إلى الفترة الزمنية لمدة الإنقطاع.
 اا. في بعض الأحيان قد يرغب كل من الطرفين (موبايلي والعميل) أن يكون الإنقطاع المخطط له من خلال إشعار في أقل من ثلاث أيام حيث تستطيع موبايلي مناقشة تلك الظروف مع العميل قبل الإنقطاع المخطط له.
 ااا. تسعى موبايلي في بعض الأحيان إلى الإحتفاظ بتوقيت و مدة الإنقطاع المخطط له لأن موبايلي في بعض الظروف قد تحتاج لإعادة الجدولة أو زيادة مدة الإنقطاع.

إن فريق العمل التشغيلي الخاص، مسؤول عن حل المشاكل وستوفر موبايلي ضمان الخدمة كالتالي:

2.3 تحديث الحالة

- الإفادة بأنه تم التعرف على المشكلة المتعلقة بالخدمة من قبل موبايلي كجزء من مسؤوليتها و جاري العمل على حلها.
- الإفادة بأنه جاري العمل على حل المشكلة المتعلقة بالخدمة و الوقت المحتمل للإنتهاء من حل المشكلة وفقاً لوقت التحديث الموضوع أدناه.

الفئة	القياسي	الفضي
الدرجة	12	6
الرئيسي	18	12
البيسط	-	-

جدول (5) - وقت تحديث الحالة (بالساعة)

2.4 تقرير ما بعد الحدث العارض

سترفع موبايلي تقريراً لما بعد الحدث العارض أو سبب إنقطاع الخدمة خلال 3 أيام عمل و التي تفيد بما تنصح به موبايلي نتيجة لحل المشكلة

2.5 تصعيد المشكلة

عند حدوث أي حالة إنقطاع معين ينبغي تصعيد الأمر باستخدام أرقام الإتصال التالية:

Contact Details	تفاصيل الإتصال
[للإتصال من السعودية] 901 [للإتصال من أي منطقة أخرى] +966560100901 901@MOBILY.COM.SA البريد الإلكتروني:	مركز خدمات أعمال موبايلي

3 خدمة الائتمان

إذا فشلت موبايلي في الرد على العميل خلال شهر كامل أو إذا استمرت المشكلة في الخدمة و تجاوزت الوقت المحدد فإن العميل يستحق التعويض على الفاتورة في الشهر الذي يلي الشهر الذي تم فيه الإبلاغ عن المشكلة.
 ولتحديد مبلغ أي تعويض يتم إحتساب وقت المشكلة / العطل منذ إنشاء موبايلي لـ "تذكرة خلل" لمتابعة الخلل الحاصل ويتم إحتساب النهاية عندما تسترجع موبايلي الخدمة ويتم إغلاق "تذكرة خلل / مشكلة" إلا في حالة تزويد العميل بمستندات تقنية توضح الوقت بدقة إبتداءً من بداية المشكلة إلى نهايتها. وستنشئ موبايلي التذكرة خلال (5) دقائق أثناء إكتشاف إنقطاع الخدمة أو خلال (5) دقائق منذ إبلاغ العميل للمشكلة إما عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو التواصل مع موبايلي عن طريق الموقع أو المحادثات.

الفئة	القائمة	القياسي		الفضي		
		يتجاوز	اتئمان (MRF)	يتجاوز	اتئمان (MRF)	
إتفاقية مستوى الخدمة التشغيلية	فترة حل المسألة	4 (لايوجد رد)	1	2 (لايوجد رد)	1	
	حرج	4	1	2	1	
	وقت الإستجابة	رئيسي	8	1	4	1
		بسيط	12	1	8	1
	وقت حل المسألة	حرج	N/A	N/A	12	1
		رئيسي	N/A	N/A	24	1
		بسيط	N/A	N/A	36	1
أقصى اتئمان	أقصى مدة 6 أيام لـ (MRF) شهرياً لكل عميل					

جدول (7) - إتفاقية مستوى الخدمة للاتئمان
 إن خدمة اتئمان واحدة تعادل يوم واحد من الباقية الأساسية لخدمة الراوتر
 *ملاحظة: إن خدمة الاتئمان سيتم التعامل معها حالة تلو الأخرى وسيتم تطويرها في المرحلة الثانية.

3.1 إستحقاق العميل لإتفاقية مستوى الخدمة

- لايستحق العميل التعويض إذا (i) خالف سياسة الإستخدام المقبول أو (ii) تأخر في سداد الفواتير وتجاوز الوقت المحدد للدورة الفوتيرية المعمول بها في سياسة موبايلي لإدارة الحساب.
- يجب أن يتولى فريق عمل موبايلي USAC/NOC مسؤولية جميع إعدادات الأجهزة.
- ينبغي على العميل تقديم إشعار مسبق لموبايلي خطياً بأي تغييرات بدأ بها على الشبكة.
- لئبدا أن تتبع جميع التغييرات إجراءات ("MAC") المتفق عليها في دليل العميل من نقل/إضافة/تغيير وهي عرضة للمراجعة و الموافقة من قبل موبايلي، ولن يتم دفع أي اتئمان مستحق للعميل يتعلق بالإئتمان لإتفاقية مستوى الخدمة الخاصة بأداء الشبكة إذا لم يلتزم العميل بهذا الشرط.

3.2 برنامج الاتئمان لمخالفة إتفاقية مستوى الخدمة

- يتم تتبع مخالفة إتفاقية مستوى الخدمة شهرياً وعليه يتم تقديم الاعتمادات للعميل كأيام محسومة من الرسوم المتكررة شهرياً في الفاتورة التالية.
- إن أقصى اعتماد يتم تقديمه في الشهر لايتجاوز (6) أيام لكل خادم شهرياً. (أيام الشهر 30 يوماً).
- سيعتمد الاعتماد على الباقية الأساسية الشهرية دون احتساب الخصائص المضافة و القابلة للترقية.
- إن خدمة الاعتمادات ليست تراكمية لنفس المشكلة، فإذا كان العميل مستحق لعدة اعتمادات لأكثر من صنف بسبب حدوث مشكلة أثرت في الخدمة كما هو منصوص عليه هنا، فإن العميل سيحصل على اعتماد واحد فقط ألا وهو أعلى اعتماد ممكن (مثال على ذلك: اعتماد انتهاك توفير الخدمة يمنع العميل من الحصول على أي اعتماد آخر مثل اعتمادات وقت الإستجابة و فترة التعامل مع الحالة...)

3.3 إستثناءات مخالفة إتفاقية مستوى الخدمة

- لايقب للعميل الحصول على اعتمادات مخالفة إتفاقية مستوى الخدمة وليس له الحق كذلك لإنهاء الخدمة لأي سبب مرتبط (جزئياً أو كلياً) بالإستثناءات المذكورة أدناه:
- الإنقطاع و الصيانة المخطط لها و التي قد أبلغ المزود العميل بها قبل حدوثها بثلاث أيام.
- الظروف القاهرة و الإنقطاعات أو التأخير الناجم عن صعوبات العمل أو أوامر حكومية و الإضطرابات المدنية أو أي ظروف خارجة عن سيطرة موبايلي والواقعة بسبب قضاء الله وقدره.

- معدات موقع العميل أو مرافق الدخول المحلية أو عدم جاهزية العميل.
- أي تصرف بدر من العميل أو أحد من وكلائه أو مقاوليه أو مورديه.
- وجود خلل في أي من المرافق الداخلية المطلوبة لربط موقع العميل بشبكة المزود.
- استحداث تغييرات بناءً على طلب العميل.
- أي شئ بسبب معين أو مرتبط (جزئياً أو كلياً) بالصيانة المخطط لها أو قطع كابل على شبكة المزود) التي لتكون بسبب خطأ أو إهمال من قبل المزود).
- إذا اختار العميل عدم الإستغناء عن الخدمة حتى يتمكن المزود من الصيانة أو تنفيذ الخدمة بناءً على طلب العميل وبالتالي لم يسمح لإصلاحها أو لإختبارها واستمر في إستخدام الخدمة وهي في حالة ضعيفة.
- أي خلل يتعلق بإستخدام العميل لعرض النطاق الترددي بما يفوق الحد الذي تم الإتفاق عليه.
- الخلل الناشئ عن معدات موقع العميل والتي ليست تحت إدارة موبايلي.
- عدم توفير العميل للدخول في الوقت المناسب لتركيب المواقع أو عدم موافقة العميل أو تأخره للسماح بالإصلاح.
- فشل في الأداء بسبب اليوم الوطني أو أي عطلة محلية.
- مسؤولية العميل في عدم توفير البيئة المناسبة في الموقع للمعدات بما في ذلك، وليس على سبيل الحصر، التبريد الغير مناسب في غرف المعدات و إنقطاع التيار الكهربائي .. إلى آخره.

4. بند التعويض

سيتحمل العميل مسؤولية، وتعفى موبايلي عن أو من أي ادعاءات أو مطالبات أو خسائر أو أضرار أو مصاريف تنشئ عن عدم الأداء أو تدهور الخدمة أو فشل في الأجهزة أو فقدان البيانات كجزء من إتفاقية مستوى الخدمة.

4.1. الإتفاقية كاملةً

يقر العميل و يوافق على على أن هذه الإتفاقية هي الإتفاقية كاملةً بين الطرفين ويستبعد كل الإقرارات و الشروط الشفهية أو الضمنية مالم يتم الإتفاق على هذه الشروط بين الطرفين كتابةً.