

دليل المستخدم للجهات الحكومية وقطاع الأعمال

المحتويات

المقدمة

لماذا موبايلي أعمال؟
مسيرة التحول

خدمات الاتصالات

الخدمات المتنقلة

خدمات الربط

الخدمات المُدارة

الخدمات الصوتية الثابتة

معلومات عامة

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة،
التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء
التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة
الدفع والفواتير
الشكاوى، الدعم والمساعدة
المسئولية والتعويضات
إجراءات معالجة الشكاوى
استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال
التسويات ومعالجة الأضرار
التزامات العميل
عقود الخدمات

المحتويات

المقدمة

لماذا موبايلي أعمال؟
مسيرة التحول

خدمات الاتصالات

الخدمات المتنقلة

- خدمات موبايلي أعمال الصوتية
- موبايلي أعمال بيانات كُنُكت
- الرسائل المجمّعة للأعمال

خدمات الربط

الخدمات المُدارة

الخدمات الصوتية الثابتة

معلومات عامة

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة،
التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء
التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة
الدفع والفواتير
الشكاوى، الدعم والمساعدة
المسئولية والتعويضات
إجراءات معالجة الشكاوى
استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال
التسويات ومعالجة الأضرار
التزامات العميل
عقود الخدمات

المحتويات

المقدمة

لماذا موبايلي أعمال؟

مسيرة التحول

خدمات الاتصالات

الخدمات المتنقلة

خدمات الربط

• فايبرنت

• خدمة الوصول المباشر للإنترنت

• خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

• خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

• خدمة الربط الافتراضية الدولية عبر بروتوكول الإنترنت

• خدمة الربط الافتراضية الدولية (إيثرنت)

• خدمة الربط المتقدم

• خدمة ال VSAT

الخدمات المُدارة

الخدمات الصوتية الثابتة

معلومات عامة

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة،

التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء

التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة

الدفع والفواتير

الشكاوى، الدعم والمساعدة

المسئولية والتعويضات

إجراءات معالجة الشكاوى

استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال

التسويات ومعالجة الأضرار

التزامات العميل

عقود الخدمات

المحتويات

المقدمة

لماذا موبايلي أعمال؟
مسيرة التحول

خدمات الاتصالات

الخدمات المتنقلة

خدمات الربط

الخدمات المُدارة

• خدمة الراوتر المُدار

• خدمة إدارة الشبكات الداخلية

الخدمات الصوتية الثابتة

معلومات عامة

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة،
التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء
التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة
الدفق والفواتير
الشكاوى، الدعم والمساعدة
المسئولية والتعويضات
إجراءات معالجة الشكاوى
استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال
التسويات ومعالجة الأضرار
التزامات العميل
عقود الخدمات

المحتويات

المقدمة

لماذا موبايلي أعمال؟
مسيرة التحول

خدمات الاتصالات

الخدمات المتنقلة

خدمات الربط

الخدمات المُدارة

الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر
- خدمة ال FastConnect

معلومات عامة

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة،
التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء
التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة
الدفع والفواتير
الشكاوى، الدعم والمساعدة
المسئولية والتعويضات
إجراءات معالجة الشكاوى
استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال
التسويات ومعالجة الأضرار
التزامات العميل
عقود الخدمات

المحتويات

المقدمة

لماذا موبايلي أعمال؟
مسيرة التحول

خدمات الاتصالات

الخدمات المتنقلة

خدمات الربط

الخدمات المُدارة

الخدمات الصوتية الثابتة

معلومات عامة

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة،
التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء
التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة
الدفع والفواتير
الشكاوى، الدعم والمساعدة
المسئولية والتعويضات
إجراءات معالجة الشكاوى
استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال
التسويات ومعالجة الأضرار
التزامات العميل
عقود الخدمات

المحتويات

المقدمة

لماذا موبايلي أعمال؟
مسيرة التحول

خدمات الاتصالات

الخدمات المتنقلة

خدمات الربط

الخدمات المُدارة

الخدمات الصوتية الثابتة

معلومات عامة

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة،
التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء
التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة
الدفع والفواتير
الشكاوى، الدعم والمساعدة
المسئولية والتعويضات
إجراءات معالجة الشكاوى
استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال
التسويات ومعالجة الأضرار
التزامات العميل
عقود الخدمات

المحتويات

المقدمة

لماذا موبايلي أعمال؟
مسيرة التحول

خدمات الاتصالات

الخدمات المتنقلة

خدمات الربط

الخدمات المُدارة

الخدمات الصوتية الثابتة

معلومات عامة

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة،
التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء
التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة
الدفع والفواتير
الشكاوى، الدعم والمساعدة
المسئولية والتعويضات
إجراءات معالجة الشكاوى
استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال
التسويات ومعالجة الأضرار
التزامات العميل
عقود الخدمات

لماذا موبايلي أعمال؟

تفخر موبايلي أعمال بتقديم خدمات حديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المملكة العربية السعودية، لاهتمامها بتزويد قطاع الأعمال السعودي بأكثر الحلول التقنية تقدماً وتطوراً.

تقدم موبايلي أعمال لعملائها أفضل قيمة على الباقات الصوتية والإنترنت المصممة لتلبية احتياجات الاتصالات الخاصة بأعمالهم، وتوفّر لهم العديد من الباقات والخدمات المضافة بأسعار تنافسية.

توفّر موبايلي أعمال تغطية كبيرة للشبكة اللاسلكية والألياف البصرية في المملكة، بالإضافة إلى أنها تمتلك واحدة من أكبر أنظمة مراكز البيانات في العالم، ولديها العديد من المنشآت الحاصلة على شهادات الجودة العالمية أكثر من أي شركة أخرى في المنطقة. وقد مُنحت بنيتها التحتية التقنية أعلى الجوائز الدولية، حيث ساهمت في بناء قاعدة صلبة للمضي قدماً في مسار الابتكار.

أحضرت موبايلي أعمال إلى المملكة حلولاً تقنية بمستويات عالمية تركز على الحوسبة السحابية وتم تصميمها لتلبي احتياجات المنشآت مهما كان حجمها. نحن في موبايلي أعمال نؤمن بأن قيمنا المتعلقة بالابتكار ورضا العملاء والنزاهة هي ما يميزنا عن باقي منافسينا. نصبّ اهتمامنا على التطوير والحفاظ على رضا عملائنا من خلال تأمين خدمات عالية الجودة في كل يوم لتخطى توقعات عملائنا.



مسيرة التحول

لدى موبايلي أعمال واحدة من أكبر وأكثر الحلول تقدماً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المملكة؛ تشمل خدمات الصوت والبيانات والاتصال وتكنولوجيا المعلومات. وتشمل هذه الحلول مركز البيانات، سحابة الأعمال، الأمن، الخدمات المُدارة، إنترنت الأشياء وحلول البنية التحتية. حلول موبايلي أعمال لخدمات تكنولوجيا المعلومات هي الخيار الأكثر موثوقية وقوة وتنوعاً وفعالية من حيث التكلفة، مما يعزز مكانتها الرائدة في البيانات والشبكة والاتصال المتفوق والبنية التحتية ذات المستوى العالمي والتي تشمل:

- مراكز البيانات Tier-II، Tier-III و Tier-IV المعتمدة من معهد UptimeTM والموجودة في جميع أنحاء المملكة والمؤمنة بأعلى مستوى لضمان استمراريته وتوفرها الجغرافي والطبيعي كما هو متوفر في أمن الشبكة.
- البنية التحتية لسحابة الأعمال المعتمدة (ISO/IEC 27001:2005 ISMS, CSA Star, ISO 14644) Class 8) والمدعومة من Cisco، والتي تقدم حلولاً سحابية كاملة لكل المقاييس مع ضمان المرونة، والكفاءة، والوفرة المطابقة للمستويات العالمية.
- أول مشغل يطلق منصة IoT في المملكة العربية السعودية. تعالج منصة التواصل المجهزة بأحدث التقنيات والمُدارة من قبل Cisco Jasper الاحتياجات الأساسية لـ IoT Business في حين أن خطتها المرنة ومحركات الأتمتة الخاصة بها تسيل الأعمال.
- سحابة الأعمال عملية وقوية وتم تصميمها لتشغيل معظم البرامج والتطبيقات المعقدة وذات المهام الحرجة. كما أن السحابة مصممة لضمان الأداء، والأمن، والمرونة والخدمات الداعمة لتقنية المعلومات.





خدمات الاتصالات

الخدمات المتنقلة

- خدمات موبايلي أعمال الصوتية
- موبايلي أعمال بيانات كُتكت
- الرسائل المجمّعة للأعمال

خدمات الربط

- فايبرنت
- خدمة الوصول المباشر للإنترنت
- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت
- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)
- خدمة الربط الافتراضية الدولية عبر بروتوكول الإنترنت
- خدمة الربط الافتراضية الدولية (إيثرنت)
- خدمة الربط المتقدم
- خدمة الـ VSAT

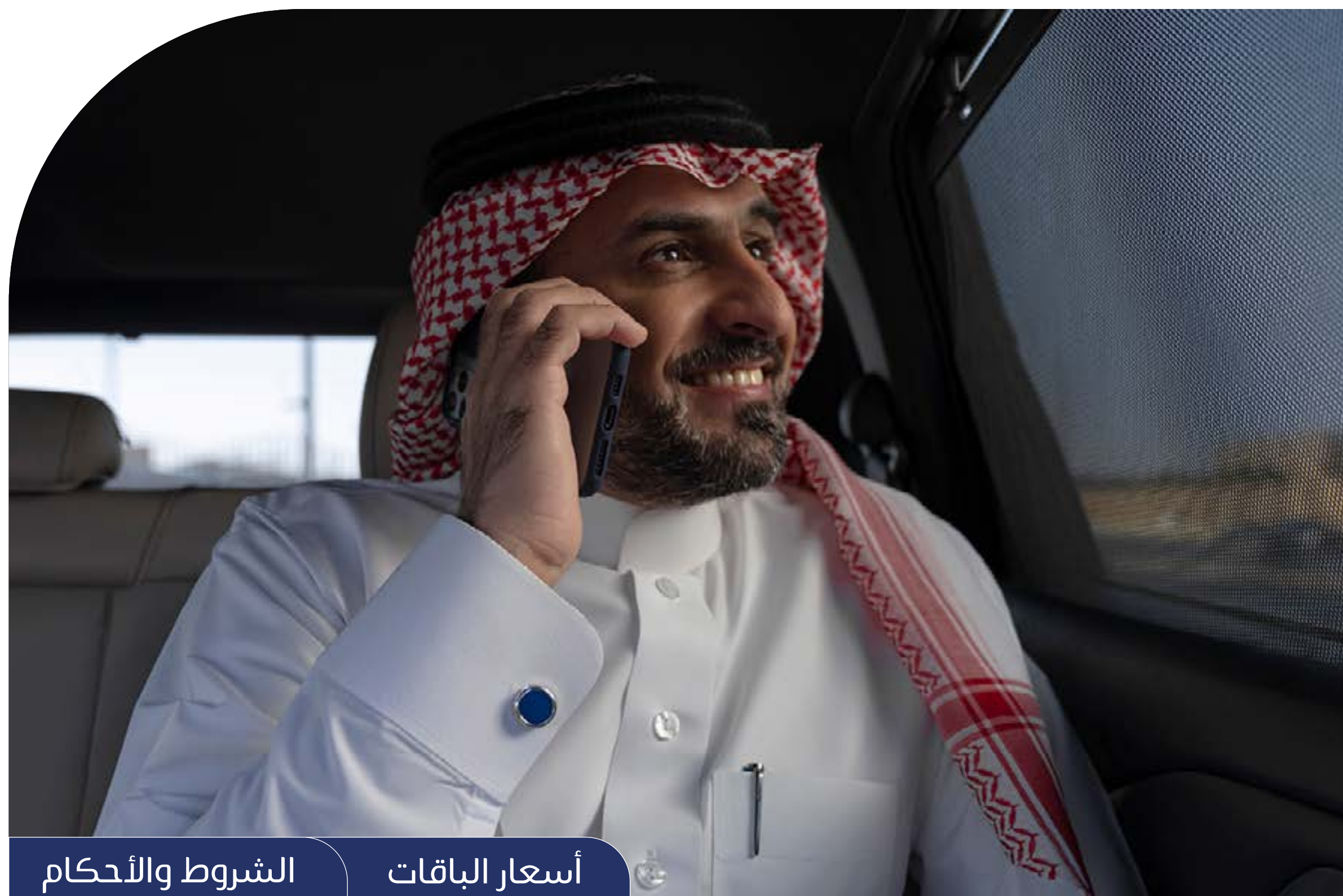
الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار
- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر
- خدمة الـ FastConnect

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة
خدمات موبايلي أعمال الصوتية 



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

خدمات موبايلي أعمال الصوتية



تسعى موبايلي أعمال لتمكين عملائها في قطاع الأعمال والجهات الحكومية من التواصل بفعالية أكبر من خلال باقات موبايلي أعمال. الباقات المفوترة تتضمن تحسينات على دقائق الاتصال والبيانات المحلية بالإضافة إلى إمكانية الحصول على خصومات الأجهزة الذكية. هذا وتتضمن بعض الباقات دقائق اتصال دولية وبيانات أثناء التجوال. رحلتكم مع التحول الرقمي تبدأ باختياركم لباقات موبايلي أعمال المطورة الغنية بمزايا الاتصال المتنوعة.

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

خدمات موبايلي أعمال الصوتية



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- باقات صُممت خصيصاً لتناسب كافة احتياجات قطاع الأعمال، بدءاً من العملاء ذوي الاستخدام المنخفض وحتى فئة رجال الأعمال.
- توفر الباقات دقائق اتصال صوتية مجانية داخل المجموعة وعلى جميع الشبكات.
- توفر الباقات إنترنت مجاني.
- توفر الباقات دقائق اتصال دولية للباقات المتوسطة، العالية، وباقات رجال الأعمال.
- توفر باقات رجال الأعمال خدمات الإنترنت والاتصال أثناء التجوال.
- توفر الباقات رسائل نصية مجانية داخل وخارج الشبكة.

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

خدمات موبايلي أعمال الصوتية



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- إمكانية التواصل بفعالية داخل وخارج نطاق الشركة من خلال مميزات الباقات.
- البقاء على تواصل مع أعمالكم أثناء التجوال.
- بيانات محلية تناسب جميع احتياجات الموظفين أثناء تأدية أعمالهم.
- إمكانية الحصول على أحدث الأجهزة الذكية بخصومات تصل إلى 100% من خلال خاصية الخصم الفوري.
- التحكم بالفواتير لخطوط الكنترول بلس.

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

خدمات موبايلي أعمال الصوتية



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- خمس باقات متميّزة تستهدف عملاء قطاع الأعمال (موبايلي أعمال 40، موبايلي أعمال 80، موبايلي أعمال 200، موبايلي أعمال 400، وموبايلي أعمال 800).
- باقات موبايلي أعمال متاحة كباقات مفوترة وكنترول بلس.
- خصومات الأجهزة الذكية.
- خدمات الإنترنت المضافة، خدمات الاتصال الدولية المضافة، وخدمات البيانات والاتصال أثناء التجوال.

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

خدمات موبايلي أعمال الصوتية



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

قطاع الأعمال والجهات الحكومية الذين يبحثون عن أفضل قيمة
للباقات الصوتية لتلبية احتياجات الأعمال الخاصة بهم.

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة
موبايلي أعمال بيانات كُنُت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟



الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

موبايلي أعمال بيانات كُنُكت

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

خدمة بيانات كُنُكت تمكّن مستخدمي قطاع الأعمال والجهات الحكومية من الاستمتاع بإنترنت عالي السرعة عبر شرائح بيانات تدعم أحدث تقنيات الإنترنت لتلبي احتياجات الأعمال المتسارعة، وتدعم استمراريتها ونموها. موبايلي أعمال بيانات كُنُكت توفر لكم باقات متعددة ومرنة (مفوترة ومسبقة الدفع)، لتضمن البقاء على اتصال بالأعمال ومستجداتها على الدوام.

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

موبايلي أعمال بيانات كُنُت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- أداء عالي ويُعتمد عليه، بقيمة اقتصادية تنافسية.
- إمكانية الاختيار من بين أحجام بيانات متنوعة للباقات المفوترة، تبدأ من 5 جيجا إلى إنترنت لا محدود.
- إمكانية الاختيار من بين أحجام بيانات مختلفة للباقات مسبقة الدفع، تبدأ من 5 جيجا إلى 900 جيجا وبمدة صلاحية تصل إلى 12 شهراً.
- باقات تجديد متنوعة وباقات مضافة، تلبى احتياجات الأعمال المتسارعة.

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

موبايلي أعمال بيانات كُنُت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- لا تتطلب الإعداد أو الضبط.
- إمكانية الاطلاع وإدارة استهلاك الباقات عبر الموقع الإلكتروني <http://connect.mobily.com.sa>.
- توفير التنقل والمرونة للعملاء.

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

موبايلي أعمال بيانات كُنُت

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- شرائح بيانات تناسب احتياجاتكم (الباقات المفوترة، والباقات مسبقة الدفع).
- أجهزة إنترنت تدعم أحدث تقنيات الإنترنت وتدعم خاصية تعدد المستخدمين.

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

موبايلي أعمال بيانات كُنُت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

تم تصميم هذه الخدمة لتخدم عملاء موبايلي أعمال من الجهات الحكومية، والشركات الكبرى، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة في مختلف القطاعات والأعمال.



خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة
الرسائل المجمعة للأعمال



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة الرسائل المجمّعة للأعمال



تقدم خدمة الرسائل المجمّعة من موبايلي التسهيلات اللازمة لإرسال أعداد كبيرة من الرسائل القصيرة، عن طريق الاتصال المباشر بمركز الرسائل الخاص بشبكة موبايلي، والاستفادة المباشرة من التخفيضات المتعلقة بالخدمة. وبصرف النظر عما إذا كانت رسائل للتوثيق، أو للمعلومات، أو رسائل ترويجية، أو رسائل خاصة بخدمة العملاء، فإنّ خدمة الرسائل المجمّعة توفر أداة اتصال فورية وقليلة التكلفة لسوق جماهيري واسع.

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة الرسائل المجمّعة للأعمال



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- فعالية من حيث التكلفة والكفاءة.
- اتصالات تفاعلية باتجاهين.
- توفير اثنين من بوابات الرسائل في مواقع جغرافية مختلفة حيث لدى العملاء إمكانية الوصول إلى كليهما.
- سرية قاعدة بيانات العملاء: يتم الاحتفاظ بسرية قاعدة البيانات ولا يتم استخدامها أبداً، ولا مشاركتها مع أيّ طرف ثالث.
- معرّف المُرسَل فريد من نوعه لإبراز العلامة التجارية.

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة الرسائل المجمّعة للأعمال



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- توفير التكاليف وتقليص النفقات.
- سلاسة العمليات التجارية من خلال استخدام نظام رسائل مؤتمتة بالكامل.
- استمرارية الأعمال وراحة البال.
- تعزيز علاقتكم مع عملائكم من خلال الحدّ من الرسائل الاقترامية، ورفع السرية والأمن.

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة

الرسائل المجمّعة للأعمال



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

• الرسائل المجمّعة باتجاه واحد:

- اعادة صياغة.

- يحصل العملاء على حساب من موبايلي لإرسال الرسائل.

• الرسائل المجمّعة باتجاهين:

- إرسال إلى واستقبال من المستخدمين النهائيين.

- يحصل العملاء على حساب للخدمة ورمز قصير مكوّن من 6 أرقام

(618 XXX) لاستقبال الرسائل.

يمكن للعملاء الاختيار بين الدفع الآجل (الفوترة الشهرية، دفع

شهري) أو الدفع المسبق (إضافة الرصيد المسبق للحساب، دفع

مقدم).

خدمات الاتصالات / الخدمات المتنقلة الرسائل المجمّعة للأعمال



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

عملاء قطاع الأعمال والجهات الحكومية الذين يحتاجون إلى إرسال عدد كبير من الرسائل القصيرة إلى قاعدة كبيرة من مستخدمي الهواتف المحمولة بأسعار منخفضة أكثر بكثير لكل رسالة.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

فايبرنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟



الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

فايبرنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

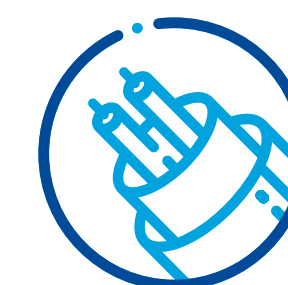
من يستفيد من
هذه الخدمة؟

فايبرنت هي خدمة اتصال بالإنترنت مجهزة بأحدث تقنيات الألياف البصرية، لتقدم الثبات والسرعة التي تستحقها أعمال عملاءنا.



خدمات الاتصالات / خدمات الربط

فايبرنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

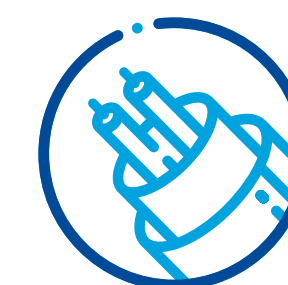
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- أداء تقني سريع وفعال.
- أداء بجودة عالية وبقيمة اقتصادية.
- دعم احترافي وموثوق 24/7.
- إدارة الخدمة عن طريق بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

فايبرنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

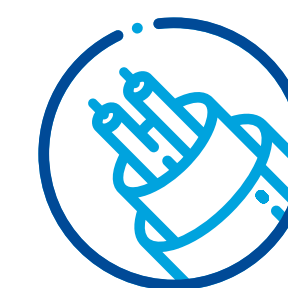
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- إمكانية الاختيار من بين باقات متنوعة.
- قابلية التنقل بين الباقات حسب احتياجات منشآت العملاء.
- جهاز مودم مجاني يدعم الواي فاي.
- فاتورة موحدة لكل الخدمات.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

فايبرنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

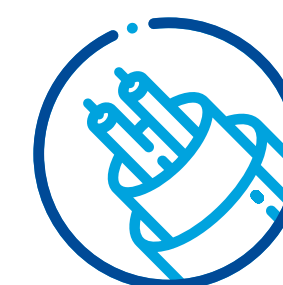
من يستفيد من
هذه الخدمة؟

باقات إنترنت بسرعات مختلفة تبدأ من 100 حتى 500 ميجابت في الثانية.



خدمات الاتصالات / خدمات الربط

فايبرنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

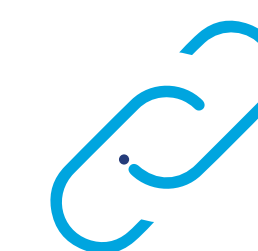
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

خدمة فايبرنت تناسب المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط
خدمة الوصول المباشر للإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الوصول المباشر للإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الوصول المباشر للإنترنت (DIA) هي خدمة إنترنت مخصصة ومتناسقة وأمنة وقابلة للتوسع من خلال العديد من تقنيات الوصول الحديثة لتلبية احتياجات العمل المختلفة.



خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الوصول المباشر للإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- خيارات مخصصة ومشاركة تتناسب مع ميزانيات العمل.
- خدمة ملتزمة باتفاقية مستوى الخدمة لجودة الأداء والدعم الفني.
- خيارات مرنة للسرعات.
- توفير عناوين IP العامة الثابتة.
- تغطية أوسع عبر العديد من خيارات تقنيات الوصول.
- إدارة الخدمة عبر بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.



خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الوصول المباشر للإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- خدمة إنترنت مع راحة البال من مزود واحد ملتزم.
- دعم احترافي وموثوق 24/7.
- خيارات التغطية والنسخ الاحتياطي المختلفة.
- خدمة قابلة للتوسع وموثوقة.
- تُدار بسهولة من خلال بوابات موبايلي للخدمة الذاتية.
- فاتورة موحدة لكل الخدمات.



خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الوصول المباشر للإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- خيارات عناوين IP ثابتة.
- وصلة احتياطية اختيارية ومخفضة عند الطلب.
- سرعات حزمة مخصصة تتراوح من 1 ميغابت في الثانية إلى 10 جيجابت في الثانية.
- حزم مختلفة مشتركة ملتزمة بسرعات تصل إلى 100 ميغابت في الثانية.
- ضبط الراوتر المعد للخدمة مجاناً.



خدمات الاتصالات / خدمات الربط خدمة الوصول المباشر للإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

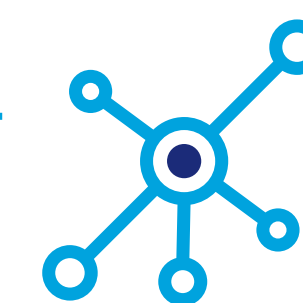
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- العملاء الذين يحتاجون إلى:
- تشغيل تطبيقات وأنظمة الأعمال على الإنترنت بسرعات ملتزمة.
 - خدمة إنترنت موثوقة وسريعة.
 - خدمة إنترنت مع عناوين IP عامة ثابتة.
 - خدمة إنترنت قابلة للتوسع وخدمة احتياطية تدعم احتياجات قطاع الأعمال والجهات الحكومية.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط
خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمة شبكة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت (IP-VPN) هي خدمة ربط آمنة ومرنة (Layer-3) تمكّن عملاء قطاع الأعمال والجهات الحكومية في موبايلي من ربط موقعين أو أكثر من فروع الشركة من خلال شبكة افتراضية خاصة واحدة تمكّن من تبادل البيانات وتطبيقات الأعمال المختلفة. تقدم الخدمة على أحدث التكنولوجيا في شبكة موبايلي (MPLS) العالمية.



خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- تغطية أوسع عبر العديد من خيارات تقنيات الوصول.
- خيارات مرنة للسرعات.
- خيارات مختلفة لأنواع الربط وتصميم الشبكة.
- خيارات مختلفة من باقات الأولوية (CoS).
- خيارات متعددة للمسار الاحتياطي.
- خدمة ملتزمة باتفاقية مستوى الخدمة لجودة الأداء والدعم الفني.
- إدارة الخدمة عبر بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت



وصف الخدمة

- خدمة ربط بيانات (Layer-3) مع راحة البال من مزود واحد ملتزم.
- يضمن ترتيب أولويات عالية ووقت وصول منخفض من خلال باقات أولوية مختلفة.
- دعم احترافي وموثوق 24/7.
- خيارات التغطية والمسار الاحتياطي المختلفة.
- خدمة قابلة للتوسع وموثوقة.
- تُدار بسهولة من خلال بوابات موبايلي للخدمة الذاتية.
- فاتورة موحدة لكل الخدمات.

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- دائرة ربط البيانات باستخدام (IPs) الخاص بشركتكم.
- سرعات حزمة مخصصة تتراوح من 1 ميجابت في الثانية إلى 10 جيجابت في الثانية.
- مجموعة كاملة من آلية ضبط تعامل الشبكة: من نقطة إلى نقطة، ومن نقطة إلى نقاط متعددة، ومن نقاط متعددة إلى نقاط متعددة.
- فئات مختلفة من الخدمات التي تلبى أولوية حركة المرور في (WAN).
- وصلة احتياطية اختيارية.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

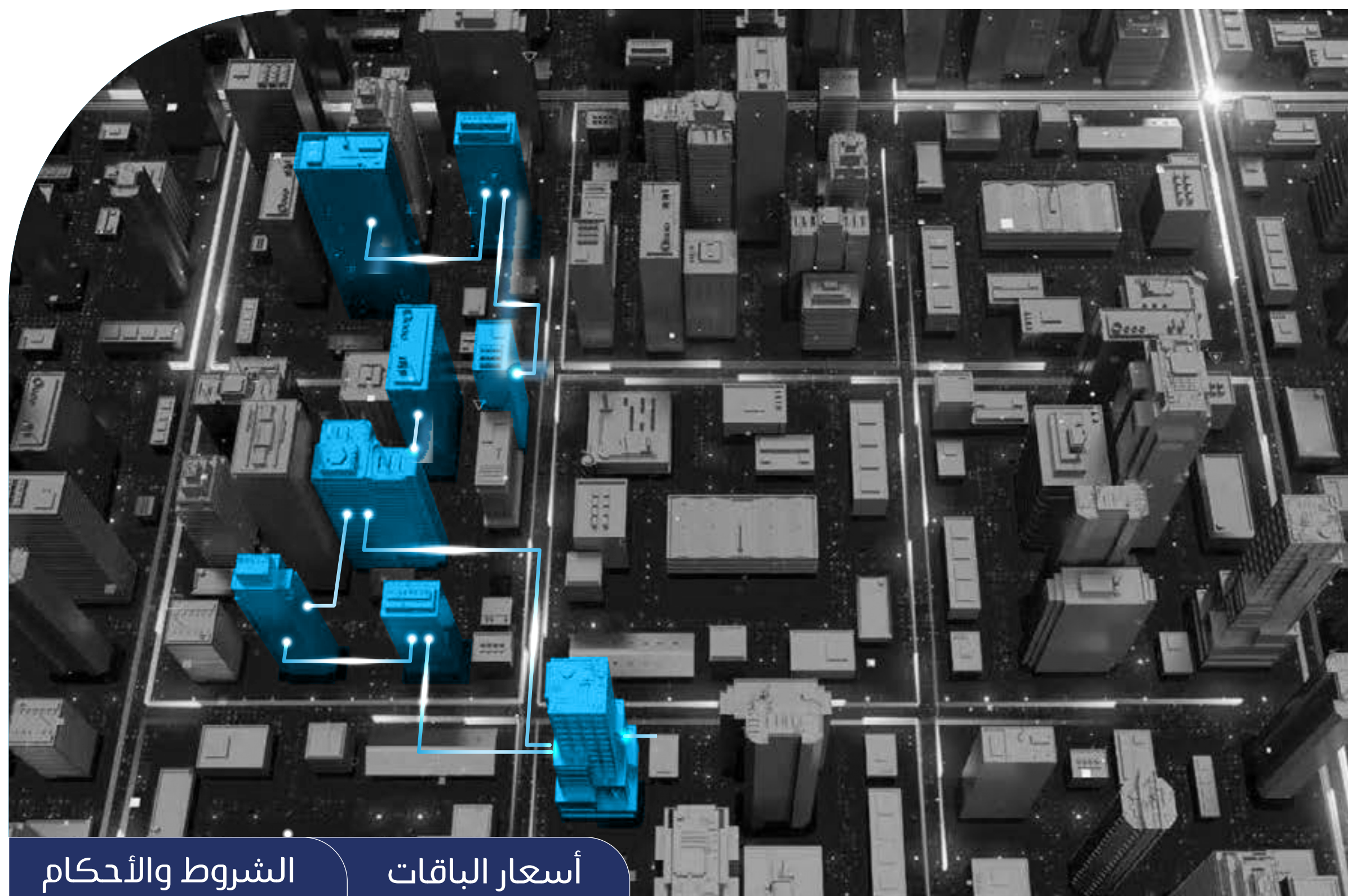
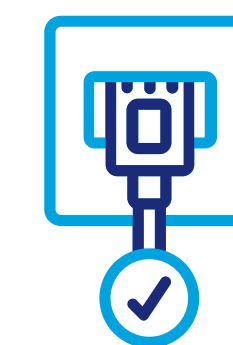
ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

العملاء الذين يحتاجون إلى:

- إنشاء شبكة ربط موثوقة وآمنة (WAN) خاصة ذات سرعات عالية ومضمونة لكل فرع، لتمكين احتياجات قطاع الأعمال من نظم المعلومات والاتصالات.
- ضمان تحديد الأولويات العالية وأقل نسبة تأخير لتلبية احتياجات العمل المختلفة.
- خدمة ربط قابلة للتوسع، وخدمة احتياطية تدعم احتياجات قطاع الأعمال والجهات الحكومية.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط
خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

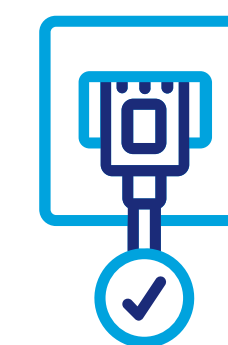
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات



خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

خدمة شبكة الربط الافتراضية إيثرنت (Ethernet-VPN) هي: خدمة ربط آمنة ومرنة (Layer-2)، تمكّن عملاء قطاع الأعمال والجهات الحكومية في موبايلي من ربط موقعين أو أكثر من خلال شبكة واحدة واسعة النطاق (WAN)، مما يسمح بعدد كبير من البروتوكولات للربط والتنسيق وإعطاء الأمان والمرونة وإمكانية التحكم في حركة مرور البيانات. الخدمة تأتي بالعديد من الخيارات مثل:

«ربط نقطة إلى نقطة» وهو الخيار الأمثل لربط مراكز البيانات، أو بين المواقع الرئيسية لتأمين النسخ الاحتياطية للبيانات بشكل فعال، أو خيار (VPLS) لتوصيل شبكي من نوع نقطة لعدة نقاط أو عدة نقاط لعدة نقاط. تقدم الخدمة على أحدث التكنولوجيا في شبكة موبايلي (MPLS) العالمية.

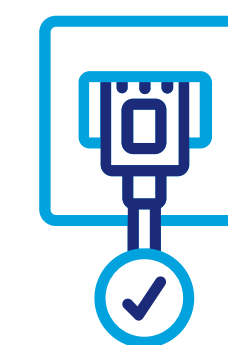
وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟



خدمات الاتصالات / خدمات الربط خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

وصف الخدمة

- تغطية أوسع عبر العديد من خيارات تقنيات الوصول.
- خيارات مختلفة لأنواع الربط وتصميم الشبكة.
- أكثر أماناً ومرونة.

مميزات الخدمة

- خيارات متعددة للمسار الاحتياطي.

فوائد الخدمة

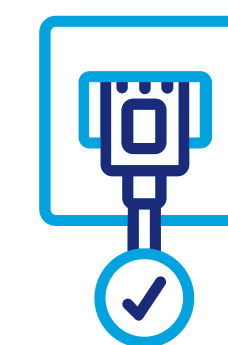
- القدرة على إنشاء خدمات شبكة خاصة من نوع (VPLS).

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

- خدمة ملتزمة باتفاقية مستوى الخدمة لجودة الأداء والدعم الفني.

- إدارة الخدمة عبر بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.

من يستفيد من هذه الخدمة؟



خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

وصف الخدمة

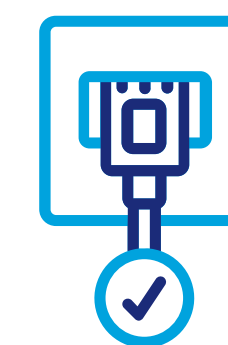
مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- خدمة ربط بيانات (Layer-2) أكثر أماناً مع راحة البال من مزود واحد ملتزم.
- تدعم معرّفات الإنترنت الخاصة (IP) وغيرها لتناسب احتياجات الشركات.
- دعم احترافي وموثوق 24/7.
- خيارات التغطية والمسار الاحتياطي المختلفة.
- خدمة موثوقة قابلة للتوسع.
- تُدار بسهولة من خلال بوابات موبايلي للخدمة الذاتية.
- فاتورة موحدة لكل الخدمات.



خدمات الاتصالات / خدمات الربط خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- دائرة ربط البيانات باستخدام (Ethernet Frames).
- سرعات مخصصة تتراوح من 1 ميجابت في الثانية إلى 10 جيجابت في الثانية.
- مجموعة كاملة من آلية ضبط تعامل الشبكة: من نقطة إلى نقطة، ومن نقطة إلى نقاط متعددة، ومن نقاط متعددة إلى نقاط متعددة.
- وصلة احتياطية اختيارية.



خدمات الاتصالات / خدمات الربط خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

وصف الخدمة

العملاء الذين يحتاجون إلى:

- إنشاء شبكة ربط (WAN) موثوقة وأمنة خاصة ذات سرعات عالية ومضمونة لكل فرع، لتمكين احتياجات قطاع الأعمال من نظم المعلومات والاتصالات.
- ضمان الأمان العالي، والمرونة، وأقل نسبة تأخير لتلبي احتياجات العمل المختلفة.
- خدمة ربط قابلة للتوسع، وخدمة احتياطية تدعم احتياجات قطاع الأعمال والجهات الحكومية.

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية عبر بروتوكول الإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية عبر بروتوكول الإنترنت



خدمة شبكة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت (IP - VPN) هي:

خدمة ربط آمنة ومرنة تمكّن عملاء قطاع الأعمال والجهات الحكومية في موبايلي من ربط موقعين أو أكثر من فروع الشركة في أيّ مكان في العالم، من خلال شبكة افتراضية خاصة واحدة تمكّن من تبادل البيانات وتطبيقات الأعمال المختلفة.

تقدم الخدمة على أحدث التكنولوجيا في شبكة موبايلي (MPLS) العالمية.

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية عبر بروتوكول الإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- العديد من خيارات تقنيات الوصول لكل بلدان العالم.
- خيارات مرنة للسرعة.
- خيارات مختلفة من باقات الأولوية (CoS).
- خيارات متعددة للمسار الاحتياطي.
- خدمة ملتزمة باتفاقية مستوى الخدمة لجودة الأداء والدعم الفني.
- إدارة الخدمة عبر بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية عبر بروتوكول الإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- خدمة ربط بيانات دولية مع راحة البال من مزود واحد ملتزم.
- يضمن ترتيب أولويات عالية ووقت وصول منخفض من خلال باقات أولوية مختلفة.
- دعم احترافي وموثوق 24/7.
- خيارات التغطية والمسار الاحتياطي المختلفة.
- خدمة قابلة للتوسع وموثوقة.
- إدارة الخدمة عبر بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية عبر بروتوكول الإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- دائرة ربط بيانات دولية باستخدام (IPs) الخاص بشركتكم.
- سرعات مخصصة تتراوح من 1 ميجابت في الثانية إلى 10 جيجابت في الثانية.
- فئات مختلفة من الخدمات التي تلبى أولوية حركة المرور في (WAN).
- وصلة احتياطية اختيارية.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية عبر بروتوكول الإنترنت



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

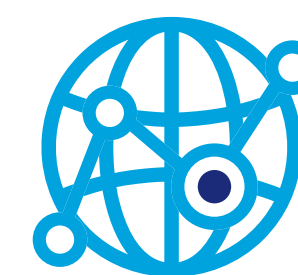
ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

العملاء الذين يحتاجون إلى:

- إنشاء شبكة ربط موثوقة وآمنة (WAN) خاصة ذات سرعات عالية ومضمونة لكل فرع، لتمكين احتياجات قطاع الأعمال من نظم المعلومات والاتصالات.
- ضمان تحديد الأولويات العالية وأقل نسبة تأخير لتلبي احتياجات العمل المختلفة.
- خدمة ربط قابلة للتوسع، وخدمة احتياطية تدعم احتياجات قطاع الأعمال والجهات الحكومية.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط
خدمة الربط الافتراضية الدولية (إيثرنت)



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية (إيثرنت)



تمكّن هذه الخدمة شركات قطاع الأعمال من ربط أيّ موقعين من شبكات المناطق المحلية الخاصة بأعمالكم مباشرة مع فروع شركتكم ومراكز البيانات الرئيسية التابعة لكم في جميع أنحاء العالم، بسعات مختلفة وأمان فائق واستمرارية دائمة دون انقطاع.

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية (إيثرنت)



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- العديد من خيارات تقنيات الوصول لكل بلدان العالم.
- أكثر أماناً ومرونة.
- خيارات متعددة للمسار الاحتياطي.
- خدمة ملتزمة باتفاقية مستوى الخدمة، لجودة الأداء والدعم الفني.
- إدارة الخدمة عبر بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية (إيثرنت)



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- خدمة ربط بيانات دولية أكثر أماناً مع راحة البال من مزود واحد ملتزم.
- تدعم معرّفات الإنترنت الخاصة (IP) وغيرها لتناسب احتياجات الشركات.
- دعم احترافي وموثوق 24/7.
- خيارات التغطية والمسار الاحتياطي المختلفة.
- خدمة قابلة للتوسع وموثوقة.
- إدارة الخدمة عبر بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية (إيثرنت)



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

- دائرة ربط بيانات دولية آمنة.
- سرعات مخصصة تتراوح من 1 ميجابت في الثانية إلى 10 جيجابت في الثانية.
- وصلة احتياطية اختيارية.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط الافتراضية الدولية (إيثرنت)

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

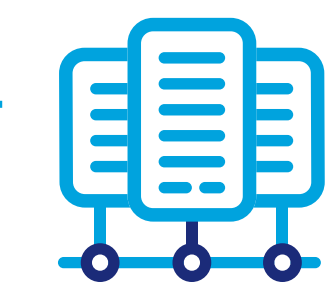
ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

العملاء الذين يحتاجون إلى:

- إنشاء شبكة ربط (WAN) موثوقة وأمنة خاصة ذات سرعات عالية ومضمونة لكل فرع لتمكين احتياجات قطاع الأعمال من نظم المعلومات والاتصالات.
- ضمان الأمان العالي، والمرونة، وأقل نسبة تأخير لتلبي احتياجات العمل المختلفة.
- خدمة ربط قابلة للتوسع وخدمة احتياطية تدعم احتياجات قطاع الأعمال والجهات الحكومية.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط
خدمة الربط المتقدم



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟



خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط المتقدم



هي خدمة ربط ثابتة مخصصة، تستخدم أحدث ما توصلت إليه التقنيات في شبكات التراسل الضوئي، وهي مناسبة للهيئات المالية، والجهات الحكومية، وكبار العملاء، لربط مراكز البيانات والفروع الرئيسية، والفروع الكبيرة التي تحتاج شبكة ربط مخصصة بشكل كامل، تستطيع تمرير حجم هائل من البيانات بأقل وقت ممكن ونسبة تأخير لا تذكر، سواء داخل المدينة ذاتها أو على مستوى المملكة، أو حتى تمتد لتصل لأي مكان بالعالم، اعتماداً على أحدث تقنيات شبكات موبايلي المحلية والعالمية، وبدون تكبد نفقات رأس المال، أو المصاريف المستمرة التي ترتبط عادة بامتلاك وتشغيل البنية التحتية للشبكة الممتدة على منطقة واسعة.

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط المتقدم



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- خيارات متنوعة للسرعة تبدأ من 500 ميجابت، 1 جيجابت إلى 100 جيجابت في الثانية.
- المرونة لاستيعاب واجهات متعددة بما في ذلك (Gig Ethernet, SDH, Fiber channel and FICON).
- خيارات متعددة للمسار الاحتياطي.
- نسبة تأخير لا تذكر لنقل البيانات.
- خدمة ملتزمة باتفاقية مستوى الخدمة لجودة الأداء والدعم الفني.
- إدارة الخدمة عبر بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط المتقدم



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

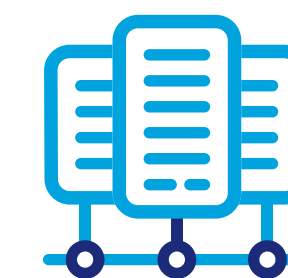
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- الحل الأمثل للربط بين مراكز البيانات والفروع الرئيسية لأنها تُسهّل نقل نسخ احتياطية بشكل متوائم.
- خدمة ربط البيانات الأكثر أماناً وخصوصية وبالتزام كامل من موبايلي.
- دعم احترافي وموثوق 24/7.
- خيارات التغطية المختلفة سواء محلية أو عالمية وأيضاً للمسار الاحتياطي.
- خدمة قابلة للتوسع وموثوقة.
- إدارة الخدمة عبر بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط المتقدم



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- خدمة ربط مخصصة بالكامل محلياً ودولياً.
- سرعات مختلفة من 500 ميجابت في الثانية إلى 100 جيجابت في الثانية.
- وصلة احتياطية اختيارية ومخفضة عند الطلب.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الربط المتقدم

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

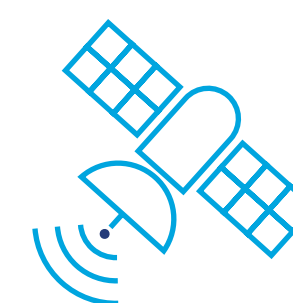
من يستفيد من
هذه الخدمة؟

العملاء الذين يحتاجون إلى:

- الحصول على ربط قوي بين مراكز البيانات لضمان عدم ضياع أيّ بيانات من خلال هذه الخدمة.
- ضمان أمان عالي ومرونة ونسبة تأخير بيانات لا تذكر.
- خدمة ربط قابلة للتوسع وخدمة احتياطية تدعم احتياجات مراكز البيانات والفروع الرئيسية.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الـ VSAT



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

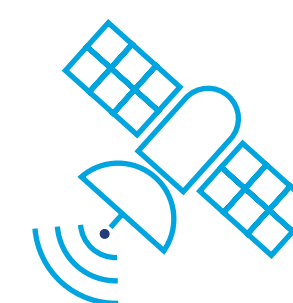
من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الـ VSAT



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

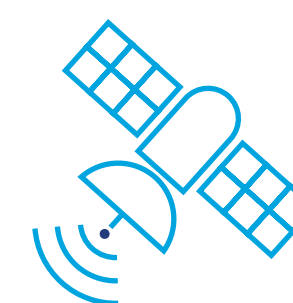
خدمة الـ VSAT هي إضافة جديدة للتقنيات اللاسلكية التي توفر خدمات مماثلة للاتصال بالإنترنت والبيانات، تستخدم بشكل رئيسي في الأماكن التي يكون فيها الاتصال عبر الوسائط الأخرى غير مجدية.

بوجود تقنية الـ VSAT ، موبايلي ستوفر خدمات إنترنت وربط البيانات في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية.



خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الـ VSAT



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

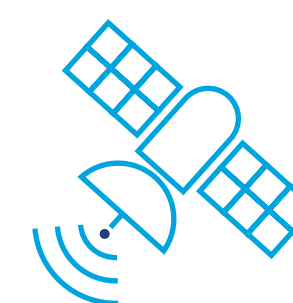
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- تقنيات وصول متطورة تصل إلى جميع أنحاء المملكة.
- لا تؤثر المسافة على جودة الاتصال.
- خيارات مخصصة ومشاركة تتناسب مع ميزانيات العمل.
- خيارات سرعات مرنة.
- توفير عناوين IP العامة الثابتة.
- سرعة في تركيب الخدمة.
- خدمة ملتزمة باتفاقية مستوى الخدمة لجودة الأداء والدعم الفني.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الـ VSAT



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

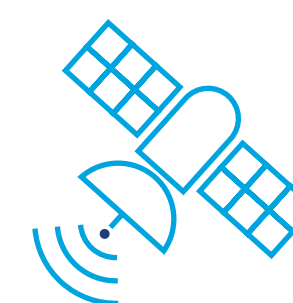
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- خدمة إنترنت مع راحة البال من مزود واحد ملتزم.
- دعم موبايلي الاحترافي على مدار الساعة طوال الأسبوع.
- تغطية تصل لجميع مناطق المملكة.
- خدمة قابلة للتوسع وموثوقة.
- توافرية عالية.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الـ VSAT



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

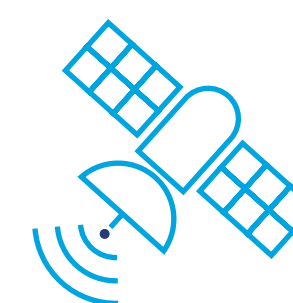
ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

توفر موبايلي ثلاث خدمات تستخدم عن طريق خدمة الـ VSAT:

- خيارات عناوين IP ثابتة.
- ضبط الراوتر المعد للخدمة مجاناً.
- هوائي، BUC، مودم.
- 3 باقات مختلفة ومتنوعة: تأتي خدمة VSAT من موبايلي في باقات أساسية، أو ممتازة، أو استثنائية، كل منها تمتاز بمستوى جودة وموثوقية عالية وخيارات للنطاق الترددي.

خدمات الاتصالات / خدمات الربط

خدمة الـ VSAT



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

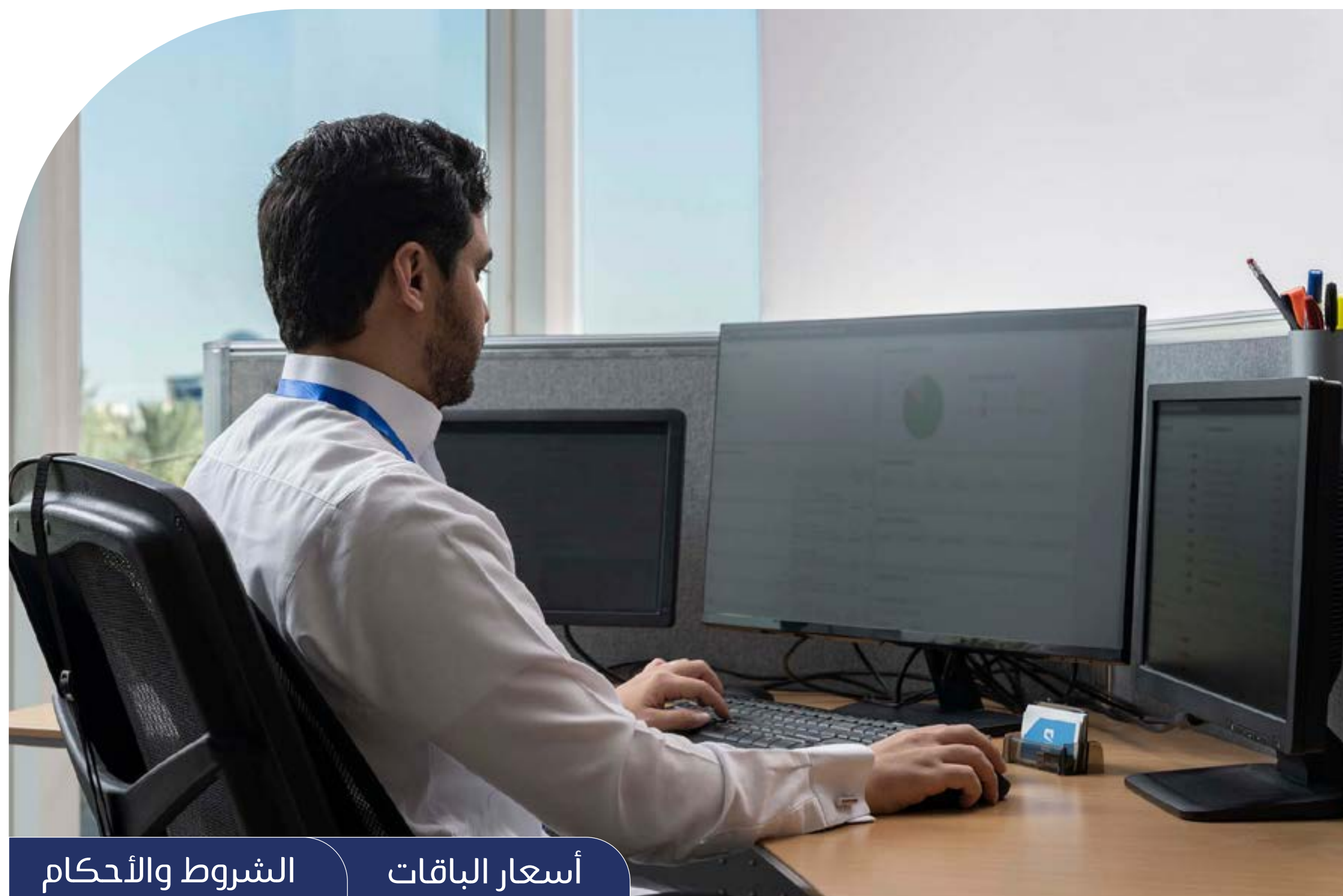
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

العملاء الذين يحتاجون إلى:

- الإنترنت والاتصال في المواقع التي لا تتوفر بها وسائل سلكية أو لاسلكية.
- تشغيل تطبيقات وأنظمة الأعمال على الإنترنت والاتصال باستخدام نطاق ترددي ملتزم.
- خدمة إنترنت واتصال موثوقة وسريعة.
- خدمة إنترنت واتصال مع عناوين IP عامة ثابتة.
- خدمة إنترنت وإمكانية اتصال كاملة وقابلة للتطوير تدعم احتياجات أعمالكم.

خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة
خدمة الراوتر المُدار



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

تفاصيل الباقة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة (00)

خدمة الراوتر المُدار

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

تفاصيل الباقة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

تقدم خدمة إدارة الراوتر خدمة إدارة الشبكات بطريقة سهلة وسريعة تشمل اختيار، وتركيب، ومراقبة، وإدارة الراوتر عن بُعد. تقوم خدمة الراوتر المُدار بضمان جودة أداء الشبكات، من خلال مراقبة وصيانة الراوترات والحدّ من تكاليف الصيانة والتشغيل، وبالتالي تمكّن العملاء من التركيز على نشاطاتهم الرئيسية.



خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة ((o))
خدمة الراوتر المُدار 

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

تفاصيل الباقة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- بقاء العمل قائماً بلا انقطاع مع إمكانية مراقبة وإدارة الراوتر.
- تطوير كفاءة الصيانة والتشغيل على مدار الساعة، مع إدارة جميع عمليات التشغيل والتقارير بشكلٍ كامل.
- السماح للعملاء بالتركيز على نشاطهم الرئيسي.
- الخبرة الفنية المقدمة من موبايلي تساعدكم على بدء العمل على الفور.
- تحديث وترقية أجهزة الراوتر.
- منصة إلكترونية لتوفير التقارير والمراقبة.

خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة
خدمة الراوتر المُدار 

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

تفاصيل الباقه

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- الحدّ من التكاليف الإجمالية: (التدريب أو التشغيل أو المراقبة).
- توفير اتفاقية مستوى الخدمة لضمان مستوى أداء عالي.
- توفير الراوترات والأجهزة الأخرى مع الخدمة من خلال عقد واحد.
- توفير خدمة الاستشارات والتصاميم من قبل فريق مختص لتناسب مع احتياجات العملاء.

خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة ((o))
خدمة الراوتر المُدار 

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

تفاصيل الباقة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

تأتي هذه الخدمة ضمن ثلاث باقات تتناسب مع احتياجات العملاء المحددة.

خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة (٥٥)
خدمة الراوتر المُدار 

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

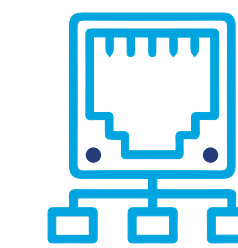
فوائد الخدمة

تفاصيل الباقة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

جميع عملاء قطاع الأعمال والجهات الحكومية الذين يبحثون عن حلول الخدمات المُستضافة لتتم إدارتها من قبل مزود الخدمة.

خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة
إدارة الشبكات الداخلية



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

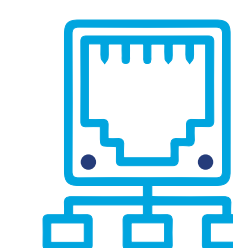
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة
إدارة الشبكات الداخليّة

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

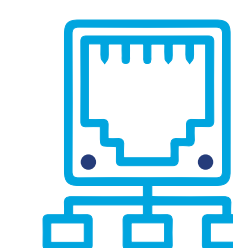
ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

تقدّم خدمة إدارة الشبكات الداخليّة خدمة إدارة الشبكات بطريقة سهلة وسريعة تشمل اختيار، وتركيب، ومراقبة، وإدارة الأجهزة عن بعد. تقوم خدمة إدارة الشبكة المحلية بضمان جودة أداء الشبكات من خلال مراقبة وصيانة الراوترات والحدّ من تكاليف الصيانة والتشغيل، وبالتالي تمكن العملاء من التركيز على نشاطاتهم الرئيسية.



خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة

إدارة الشبكات الداخلية



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

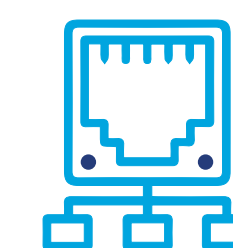
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- الحدّ من التكاليف الإجمالية: التدريب أو التشغيل أو المراقبة.
- توفير اتفاقية مستوى الخدمة لضمان مستوى أداء عالي.
- توفير الأجهزة مع الخدمة من خلال عقد واحد.
- توفير خدمة الاستشارات والتصاميم من قبل فريق مختص لتناسب مع احتياجات العملاء.
- منصة إلكترونية لتوفير التقارير والمراقبة.

خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة

إدارة الشبكات الداخلية



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

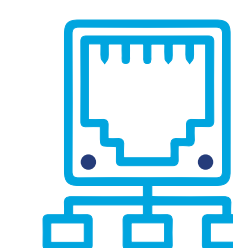
فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- تطوير كفاءة الصيانة والتشغيل على مدار الساعة، مع إدارة جميع عمليات التشغيل والتقارير بشكلٍ كامل.
- بقاء العمل قائماً بلا انقطاع مع إمكانية مراقبة وإدارة الأجهزة.
- الخبرة الفنية المقدمة من موبايلي تساعدكم على بدء العمل على الفور.
- السماح للعملاء بالتركيز على نشاطهم الرئيسي.
- إبقاء العميل على اطلاع على تقارير الأداء بشكل مستمر.



خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة
إدارة الشبكات الداخلية



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

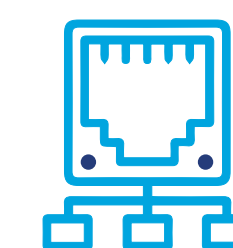
ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

تأتي هذه الخدمة ضمن ثلاث باقات تتناسب مع احتياجات العملاء
المحددة.



خدمات الاتصالات / الخدمات المُدارة
إدارة الشبكات الداخلية



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

جميع عملاء قطاع الأعمال والجهات الحكومية الذين يبحثون عن حلول الخدمات المُستضافة لتتم إدارتها من قبل مزود الخدمة.



خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة
خدمات الاتصال المباشر



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة



خدمات الاتصال المباشر

صُممت خدمات الاتصال المباشر لتمنح قيمة أفضل، ومرونة أعلى، وتحكم أدق على مستوى أرقام الاتصال الثابتة، وتضمن موبايلي أفضل تجربة لعملاء موبايلي أعمال من خلال اتفاقية مستوى الخدمة.

خدمات الاتصال المباشر توفر أرقام الاتصال الثابتة بأنواع مختلفة:

- النطاقات العادية (011-012-013-014-016-017).
 - أرقام وصول موحدة 9200.
 - أرقام هاتف مجاني 800.
 - أرقام قصيرة من (3 إلى 7 خانات).
- ربط أنظمة الاتصالات الداخلية لدى العملاء بجميع شبكات الاتصالات المتنقلة والثابتة داخل وخارج المملكة.

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة



خدمات الاتصال المباشر

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

• خدمة الاتصال المباشر SIP:

توفّر حلول اتصال مباشر من خلال تقديم حزمة ربط وعدد غير محدود من الأرقام الثابتة باستخدام بروتوكول SIP بما يتناسب مع متطلبات الهاتف الثابت للشركات. تنفرد الخدمة بتقديم باقات مرنة وأسعار منافسة تتناسب مع جميع شرائح الشركات المختلفة، الخدمة متاحة في جميع أنحاء المملكة.

• خدمة الهاتف المجاني 800:

توفّر رقم اتصال مجاني تستطيع من خلاله الشركات تقديم خدمات تواصل أفضل لعملائها. تتيح الخدمة أرقام مميزة يسهل حفظها وتشجع العملاء على التواصل بشكل سريع مع الشركات.

خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة



خدمات الاتصال المباشر

- **خدمة الرقم الموحد 9200:**
توفّر رقم اتصال موحد، تستطيع من خلاله الشركات تقديم خدمات تواصل أفضل لعملائها. تتيح الخدمة أرقام مميزة يسهل حفظها، وتشجع العملاء على التواصل بشكل سريع مع الشركات.
- **خدمة الربط الاحتياطي SIP:**
توفّر حلول ربط احتياطية، من خلال تقديم مسارات متعددة، وأحدث تكنولوجيا الربط لتدعم التوفّر المستمر لخدمات الاتصال المباشر لديكم.
- **اتفاقية مستوى الخدمة لخدمات الاتصال المباشر:**
توفر ضمان تواجد الخدمة بشكل مستمر، كما ترفع من مستوى الأداء، وإدارة الأعطال بموثوقية عالية، على مستوى الخدمات من خلال ثلاث باقات مختلفة، علماً بأن الباقة القياسية تقدّم بلا رسوم مع خدمة الاتصال المباشر.

وصف الخدمة

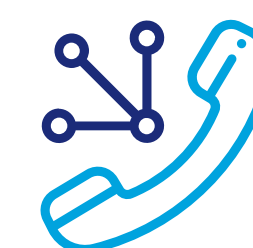
مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة



خدمات الاتصال المباشر

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- الاشتراك بأسعار معقولة.
- أسعار تنافسية للاتصال بأرقام الهواتف المحمولة والثابتة.
- العديد من خيارات تقنيات الوصول.
- قابلية التطوير: يمكنكم الحصول على الخدمة الخاصة بكم بدءاً من 5 أرقام ثابتة، ويمكن أن تصل إلى 300,000 رقم أرضي.
- دقائق مجانية داخل وخارج الشبكة.

خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة



خدمات الاتصال المباشر

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- التحكم في تكاليف الاشتراك والمكالمات.
- خيارات التغطية والمسار الاحتياطي المختلفة.
- فاتورة واحدة موجزة لجميع خدمات الاتصال المباشر.
- التحكم الكامل على مستوى الخط: (تعيين حد الائتمان، حظر المكالمات الدولية، ...).
- المرونة: إمكانية الاختيار المرن حسب متطلبات العميل من عدد قنوات الاتصال والخطوط الثابتة لخدمات الاتصال المباشر SIP.
- كسب المزيد من النقاط في برنامج نقاطي.

خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة



خدمات الاتصال المباشر

- خط ربط مباشر بين الشبكات الهاتفية وشبكة الهاتف الثابت من موبايلي.
- عدد غير محدود من القنوات والأرقام الأرضية يصل إلى 100,000 قناة اتصال و300,000 رقم أرضي.
- وصلة احتياطية اختيارية ومخفّضة عند الطلب.
- يمكن أن توفر الخدمات أرقام مختصرة أيضاً بعد الحصول على موافقة هيئة الاتصالات من قبل العميل.
- خدمات القيمة المضافة لخطوط SIP.
- باقات محلية مختلفة: المفتاح الدولي الذي يقدم تخفيضاً لأسعار المكالمات الدولية.

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

من يستفيد من هذه الخدمة؟

خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة



خدمات الاتصال المباشر

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟من يستفيد من
هذه الخدمة؟

العملاء الذين يحتاجون إلى:

- إنشاء بيئة اتصال مباشر مع إمكانية التحكم الكامل في ميزانية الخطوط.
- ضمان جودة صوت عالية ووقت استجابة منخفض لتلبية متطلبات قطاع الأعمال المختلفة.
- خدمة ربط قابلة للتوسع وخدمة احتياطية تدعم احتياجات عملاء قطاع الأعمال والجهات الحكومية.

خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة

خدمات الـ **FastConnect**



وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

الشروط والأحكام

أسعار الباقات

خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة

خدمات الـ FastConnect

وصف الخدمة

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

قدمت موبايلي أعمال حلول FastConnect إلى السوق السعودي المصممة لربط عملائنا في القطاعين الحكومي والخاص بخدمات Oracle السحابية عبر اتصال مخصص وآمن وقابل للتطوير من مركز بيانات موبايلي في جدة.



خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة

خدمات الـ FastConnect

وصف الخدمة

- العديد من خيارات تقنيات الوصول (Layer-2) و (Layer-3).
- إمكانية الحصول على سرعات مختلفة.
- خدمة ربط أكثر أماناً ومرونة.
- اتفاقية مستوى الخدمة لجودة الأداء والدعم الفني.

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

خدمات الاتصالات / الخدمات الصوتية الثابتة

خدمات الـ FastConnect

وصف الخدمة

- خدمة ربط بيانات (Layer-2) و (Layer-3) على شبكة أكثر أماناً من مزود خدمة واحد ملتزم.
- ضمان تخصيص أولوية عالية لجودة الخدمة المقدمة.
- دعم احترافي وموثوق 24/7.
- خيارات التغطية والمسار الاحتياطي المختلفة.
- خدمة موثوقة وقابلة للتوسع.

مميزات الخدمة

فوائد الخدمة

معلومات عامة

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة،
التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء
التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة
الدفع والفواتير
الشكاوى، الدعم والمساعدة
المسئولية والتعويضات
إجراءات معالجة الشكاوى
استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال
التسويات ومعالجة الأضرار
التزامات العميل
عقود الخدمات



آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة، التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء

فتح حساب جديد

طلب خدمة جديدة

طلب تعديل على
الخدمات أو التجديد

طلب إلغاء خدمة

طلب إيقاف مؤقت

القنوات المتاحة

الوثائق المطلوبة

• القطاعات الحكومية

- نموذج او خطاب معتمد بالتفويض وفتح الحساب من الجهة الحكومية

- تفاصيل هوية الشخص المفوض وطرق الاتصال به

- صورة من شهادة رقم الجهة أو القطاع (رقم ال.٧٠)

• الشركات والمؤسسات

- نموذج التفويض وفتح الحساب مصدق من الغرفة التجارية

- تفاصيل هوية الشخص المفوض وطرق الاتصال به

- صورة من السجل التجاري

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة، التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء

فتح حساب جديد

طلب خدمة جديدة

طلب تعديل على
الخدمات أو التجديد

طلب إلغاء خدمة

طلب إيقاف مؤقت

القنوات المتاحة

الوثائق المطلوبة

• القطاعات الحكومية

- أمر شراء أو نموذج طلب الخدمة موقع ومختوم

• الشركات والمؤسسات

- طلب الخدمة من الشخص المفوض

(أمر شراء - نموذج طلب الخدمة موقع ومختوم - بريد الكتروني -

طلب موثق عن طريق الموقع)

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة، التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء

فتح حساب جديد

طلب خدمة جديدة

طلب تعديل على
الخدمات أو التجديد

طلب إلغاء خدمة

طلب إيقاف مؤقت

القنوات المتاحة

الوثائق المطلوبة

• القطاعات الحكومية

- أمر شراء أو نموذج تعديل الخدمة موقع ومختوم

• الشركات والمؤسسات

- طلب تعديل الخدمة من الشخص المفوض

(أمر شراء - نموذج طلب الخدمة موقع ومختوم - بريد الكتروني -

طلب موثق عن طريق الموقع)

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة، التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء

فتح حساب جديد

طلب خدمة جديدة

طلب تعديل على
الخدمات أو التجديد

طلب إلغاء خدمة

طلب إيقاف مؤقت

القنوات المتاحة

الوثائق المطلوبة

- القطاعات الحكومية
- خطاب رسمي موقع ومختوم
- الشركات والمؤسسات
- خطاب رسمي موقع ومختوم

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة، التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء

فتح حساب جديد

طلب خدمة جديدة

طلب تعديل على
الخدمات أو التجديد

طلب إلغاء خدمة

طلب إيقاف مؤقت

القنوات المتاحة

الوثائق المطلوبة

- القطاعات الحكومية
- طلب إيقاف موثق من الشخص المفوض
- الشركات والمؤسسات
- طلب إيقاف موثق من الشخص المفوض

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة، التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء

فتح حساب جديد

طلب خدمة جديدة

طلب تعديل على
الخدمات أو التجديد

طلب إلغاء خدمة

طلب إيقاف مؤقت

القنوات المتاحة

- موظفي مبيعات موبايلي أعمال
- مركز موبايلي أعمال لخدمة العملاء 901
- منصة موبايلي أعمال لخدمة العملاء
- إرسال بريد إلكتروني إلى Business.sales@mobily.com.sa

التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة

توصيل الخدمات:

تعمل موبايلي على تثبيت وتوصيل الخدمة بأسرع وقت ممكن وبحسب توفر البنية التحتية اللازمة للتركيب، وبعد اجراء مسح لموقع الخدمة وبحسب العرض الفني المتفق عليه مع العميل يتم الاتفاق على مدة التوصيل اللازمة وتاريخ قبول الخدمة.

نوع الخدمة	اسم الخدمة	مدة التوصيل المتوقعة للخدمات القياسية
خدمات الربط الثابتة	DIA	15 يوم عمل على الأقل من تاريخ وصول طلب الخدمة الى فريق التوصيل وجاهزية البنية التحتية
	IPVPN	15 يوم عمل على الأقل من تاريخ وصول طلب الخدمة الى فريق التوصيل وجاهزية البنية التحتية
	Ethernet VPN	15 يوم عمل على الأقل من تاريخ وصول طلب الخدمة الى فريق التوصيل وجاهزية البنية التحتية
	FiberNet	12 يوم عمل على الأقل من تاريخ وصول طلب الخدمة الى فريق التوصيل وجاهزية البنية التحتية

اتفاقية مستوى الخدمة لخدمات الربط والانترنت:

اتفاقية مستوى الخدمة	وقت الاستقبال	مدة الرد	مدة الحل
القياسية	24X6X365	4 ساعة	24 ساعة
		2 ساعة	8 ساعة
		4 ساعة	24 ساعة
الفضية		6 ساعة	48 ساعة
		30 دقيقة	4 ساعة
		2 ساعة	12 ساعة
الذهبية	4 ساعة	24 ساعة	

الدفع والفواتير

الفواتير:

- تصدر فواتير جميع خدمات ومنتجات موبايلي أعمال بشكل شهري في السابع من كل شهر ميلادي.
- جميع الفواتير مستحقة السداد بعد ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الفاتورة ما لم تتم الإشارة إلى خلاف ذلك في «الطلب» ويشترط أن تكون كافة المدفوعات بالريال السعودي.
- تعتبر فاتورة موبايلي مقبولة من قبل العميل ولازمة الدفع، إذا ما لم يتقدم العميل بشكوى أو اعتراض إلى موبايلي خلال (60) يوماً من تاريخ إصدار فاتورة.

قنوات الحصول على الفاتورة:

- ترسل الفاتورة الشهرية عن طريق البريد الإلكتروني بصيغة (PDF) إلى عنوان البريد الإلكتروني المعتمد الخاص بالمفوض.
- تحميل الفاتورة عن طريق الدخول إلى حساب الشركة على منصة موبايلي أعمال.
- يمكن طلب نسخة من الفاتورة عن طريق التواصل مع مركز موبايلي أعمال لخدمة العملاء.

قنوات الدفع:

- حوالة بنكية إلى رقم الحساب المرتبط مع الخدمة.
- الدفع عن طريق الدخول إلى حساب المنشأة في منصة أو تطبيق موبايلي أعمال باستخدام البطاقات الائتمانية أو بطاقات مدى.
- الدفع عن طريق سداد باستخدام رقم حساب الخدمة أو رقم حساب الفاتورة.

الشكاوى، الدعم والمساعدة

الشكاوى والطلبات:

عن طريق تصنيف للاعطال ومدة الرد عليها بحسب التصنيف للاعطال ومدة الرد عليها بحسب التصنيف :
• الاتصال بـ 901

- إرسال بريد إلكتروني إلى 901@mobily.com.sa
- مدير الحساب الخاص بالمنشأة في حال وجود مدير حساب مخصص.
- حساب المنشأة في منصة وتطبيق موبايلي أعمال

الدعم الفني والتقني:

يمكن رفع طلبات الدعم الفني والمساعدة إلى مركز الدعم الفني والمساعدة في موبايلي أعمال عن طريق:
• الاتصال بـ 901

- إرسال بريد إلكتروني إلى BOS@mobily.com.sa
- مدير الحساب الخاص بالمنشأة في حال وجود مدير حساب مخصص.
- حساب المنشأة في منصة وتطبيق موبايلي أعمال

الوقت اللازم لحل الطلبات:

• يعتمد الوقت اللازم لحل والرد على أي مشكلة على نوع وتصنيف الطلبات أو المشاكل المرفوعة وبحسب نوع الخدمة وما تم الاتفاق فيه مع العميل.

التصعيد:

يمكن للعملاء تصعيد الشكاوى في حال عدم الرد خلال الفترة اللازمة أو في حال عدم رضاهم عن الخدمة أو الحل المقدم، أو عند تأخر تنفيذ الطلبات وتجاوز المدة الزمنية المتفق عليها كما يمكنهم رفع الشكاوى على مسئول حسابهم عن طريق
• الاتصال بـ 901

- ارسال بريد إلكتروني إلى 901@mobily.com.sa
- حساب المنشأة في منصة وتطبيق موبايلي أعمال

المسئولية والتعويضات

- يضمن ويقر كلا من موبايلي أعمال والعميل بأن:
 - أ. له كامل الحق والسلطة في الدخول في وتنفيذ وتسليم والقيام بالتزاماته بموجب العقود أو أي طلب خدمة
 - ب. أنه حصل على جميع الموافقات اللازمة والرخص والموافقات الأخرى كما يلزم لتأدية التزاماته بموجب العقد وأي طلب خدمة «الحقوق المطلوبة»
 - ت. أنه سيحافظ على الحقوق المطلوبة وسيمارس، على نفقته، أي حقوق تجديد بموجبه وسيبذل الجهود التجارية المعقولة للحصول على التمديدات والإضافات والبدائل كما هو لازم لاستمرارية الحقوق المطلوبة خلال مدة العقد أو «الطلب» الساري
 - ث. يجب عليه الاعتراف والامتثال والالتزام بجميع الأنظمة واللوائح المطبقة، على سبيل المثال لا الحصر، الأنظمة واللوائح الخاصة بهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- باستثناء ما هو منصوص عليه في هذا العقد أو أي «طلب» ساري، فإن جميع الإقرارات والشروط والضمانات وغيرها من الأحكام، سواء كانت صريحة أم ضمنية بموجب النظام أم غير ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أي أحكام ضمنية للشروط أو الجودة أو الأداء أو الملائمة لأغراض الخدمة هي مستثناة إلى الحد الذي يسمح به النظام.
- تخضع جميع العقود وطلبات الخدمة وتفسر من جميع النواحي وفقاً لأنظمة المملكة العربية السعودية (على سبيل المثال لا الحصر أنظمة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات).
- يحكم نهائياً في جميع النزاعات الناشئة بين جميع الاطراف في محاكم المملكة العربية السعودية.
- يلتزم العميل بإعلام موبايلي دورياً بمعلومات الاتصال المحدثة والخاصة بمفوضيه «الشخص المفوض» في أنظمة موبايلي حيث يتم استخدامها من قبل موبايلي عند إرسال الفواتير والتنبيهات والرسائل النصية القصيرة الخاصة بالخدمات.
- لا يحق للعميل الاعتراض أو طلب تعويض على أية مبالغ مفوترة صادرة ما لم يقدم العميل اعتراض خلال فترة ستين (60) يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة.

إجراءات معالجة الشكاوى:

تلتزم موبايلي بما ورد في المادة الرابعة والعشرون من تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات والتي تنص على ما يلي:

1. على مقدم الخدمة تأسيس قسم خاص لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستخدمين المتعلقة بخدماته.
2. يحق للمستخدم تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة وذلك خلال (60) يوماً من قيام أي من التواريخ التالية:
أ. تاريخ آخر واقعة تسببت في تقديم الشكوى، أو تاريخ إصدار الفاتورة محل الاعتراض إذا كانت الشكوى تتعلق بالفاتورة
ب. التاريخ الذي أصبح فيه المستخدم على علم بالواقعة أو بإصدار الفاتورة، إذا تبين عدم علم المستخدم بالفاتورة أو الواقعة في حينه.
3. وفقاً لتقدير الهيئة؛ يجوز تقديم شكوى من قبل شخص بصفته وكيلاً عن مجموعة من المستخدمين؛ شريطة مراعاة ما يلي:
أ. أن تكون الشكوى على أساس الوقائع المادية نفسها والأساس النظامي لها.
ب. أن يقدم الشخص الذي تقدم بالشكوى ما يثبت صحة تمثليه للمجموعة نظاماً.
4. يجب على مقدم الخدمة معالجة الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (5) أيام من تاريخ تقديم المستخدم شكواه لمقدم الخدمة.
5. يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدم، تضمن معالجتها وفق المدة المحددة في الفقرة رقم (4) من هذه المادة، مع التقييد بما يلي:
أ. أن تكون إجراءات معالجة الشكوى لدى مقدم الخدمة تتم وفق نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه جميع إجراءات معالجة الشكوى.
ب. أن يتاح تقديم الشكوى عبر كافة الوسائل ومن ذلك الاتصال الهاتفي، والحضور الشخصي، والوسائل الإلكترونية الأخرى، ولا يحق لمقدم الخدمة إلزام المستخدم بوسيلة واحدة لتقديم شكواه.
ج. أن يزود المستخدم برقم مرجعي لشكواه.

- د. أن يبلغ المستخدم بعد تقديم الشكوى بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكوى عبر رسالة نصية أو إلكترونية. وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكوى؛ يجب أن يفاد المستخدم بمستجدات معالجة شكواه والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها، مع مراعاة المدة النظامية لمعالجة الشكوى.
- هـ. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم برد مكتوب مفصل وواضح عن نتيجة شكواه عبر رسالة نصية، أو إلكترونية، ولا يكتفي بعبارات مختصرة مثل عبارة (تم معالجة الشكوى).
6. يجب على مقدم الخدمة أن ينشر وسائل استقبال الشكاوى، واجراءات معالجتها على موقعه الإلكتروني وفي منافذ تقديم الخدمة، بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية.
7. يجب على مقدم الخدمة أن يوقف مطالبة المستخدم بالمبلغ المعترض على صحته، سواء كان الاعتراض أمامه أو أمام الهيئة، وألا يعلق الخدمة أو يلغيها بسبب المبلغ المعترض عليه، وذلك حتى يتم الانتهاء من معالجة الشكوى المقدمة له، أو المصعدة للهيئة، وهذا لا يعفي المستخدم من سداد المبلغ غير المعترض عليه خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة.
8. يجوز للمستخدم أن يصعد للهيئة الشكوى التي لم يتم التوصل فيها إلى حل مع مقدم الخدمة وذلك خلال (180) وذلك من تاريخ اغلاق مقدم الخدمة للشكوى، أو انتهاء المدة المحددة المبينة في الفقرة رقم (4) من هذه المادة، ويجوز للهيئة تجاوز هذه المدة في الحالات التي يتبين لها وجود أسباب واقعية منعت المستخدم من تقديم شكواه للهيئة خلال تلك الفترة.
9. يجوز للهيئة عدم قبول النظر في الشكوى عند وجود أسباب معتبرة لذلك، على سبيل المثال:
- أ. إذا كان موضوع الشكوى خارج عن اختصاص الهيئة نظره.
- ب. إذا سبق الفصل في موضوع الشكوى سواء من قبل الهيئة أو جهة قضائية مختصة.
- ج. إذا كان لدى المستخدم ذات الشكوى ولا زالت منظورا أمام الهيئة أو جهة قضائية مختصة.
- د. إذا صعد المستخدم شكواه بعد انقضاء المدد النظامية المحددة، خلاف ما استثني فيها.

- ه. إذا كانت الشكوى غير واقعية أو غير مكتملة، أو مبنية على طلبات غير صحيحة، أو لم تستوفي شروط قبولها.
و. إذا اتضح تضمين الشكوى أي عبارات غير لائقة.
10. يجوز للهيئة أن تطلب من مقدم الخدمة أو المستخدم أي بيانات أو مستندات بشأن الشكوى المنظورة أمامها، ويجب عليهما تزويد الهيئة بما يتم طلبه وفق المدد التي تحددها الهيئة
11. تقوم الهيئة بإنهاء الشكاوى المصعد إليها خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ تصعيدها، ما لم تتطلب طبيعة الشكوى الحاجة لمزيد من الوقت فيتم إشعار المستخدم بذلك، ويعد ما يلي إنهاءً للشكوى ما لم تقرر الهيئة خلاف ذلك:
أ. التراضي بين المستخدم ومقدم الخدمة في أي مرحلة من مراحل معالجة الشكوى.
ب. قبول المستخدم للإفادة أو الحل المقدم من قبل مقدم الخدمة، ويعد عدم رد المستخدم بالاعتراض خلال الوقت المحدد من قبل الهيئة قبولاً ضمناً بذلك.
ج. ترك المستخدم لشكواه، ويعد عدم رد المستخدم على طلبات الهيئة خلال الوقت المحدد تركاً لشكواه.
د. إصدار الهيئة قرار الفصل في الشكوى.
ه. طلب المستخدم إغلاق شكواه في أي مرحلة من مراحل نظرها.
12. تقوم الهيئة بالبت في الشكوى وإصدار قرارها وفقاً لما يتوفر أمامها من مستندات، ويجوز لها طلب معلومات إضافية من أحد الطرفين أو كليهما.
13. يجوز للهيئة ضم الشكاوى المتعلقة بذات الموضوع والوقائع المادية نفسها، لاتخاذ قرار واحد بشأنها.
14. للهيئة استقبال شكوى المستخدم التي لا تتعلق بالتزامات محددة للمستخدم على مقدم الخدمة منصوص عليها في أنظمة الهيئة أو عقد الخدمة، سواء بهدف تحسين جودة الخدمات أو توفيرها أو غيرها من الأسباب، وتقوم الهيئة بوضع إجراءات لمعالجتها خلافاً لما ورد في الفقرتين 11 و12 من هذه المادة.
15. يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى، فور تبليغه به، وبما لا يتجاوز المهلة المحددة من الهيئة.
16. يجب على مقدم الخدمة القيام بإجراءات تصحيحه لمعالجة أسباب الشكاوى.
17. للهيئة أن تحيل مقدم الخدمة إلى لجنة النظر في مخالفات نظام الاتصالات إذا اتضح لها عند نظر الشكوى مخالفته لأنظمة الهيئة.

استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال:

1. تقوم موبايلي بإصلاح أعطال الخدمات فور اكتشافها أو عند إبلاغ المستخدم لموبايلي عن تعطل الخدمة المقدمة أيهما أولاً، وضمان عدم احتساب أي رسوم مالية على المستخدم خلال فترة الانقطاعات والاعطال.
2. تتحمل موبايلي المسؤولية عن حسن سير العمل وإصلاح أي من عناصر الشبكة خارج مواقع المستخدم، وأجهزته اللازمة لتقديم الخدمة، بما في ذلك التوصيلات والمعدات التي تم تركيبها أو توفيرها من قبل موبايلي داخل موقع المستخدم، أو كانت من ضمن التزاماته عند الاتفاق مع المستخدم، وتتحمل موبايلي نفقات الصيانة والإصلاح المطلوبة للشبكة وتجهيزاته كافة؛ لأي سبب كان، بما في ذلك الناتجة عن التقادم الطبيعي للشبكات والأجهزة المتعلقة بتقديم الخدمة.
3. عند تلقي بلاغ عطل من المستخدم، ترسل موبايلي للشخص المفوض عبر رسالة نصية إلى رقم هاتفه المتنقل ما يلي:
 - أ. رقم البلاغ المقيّد لدى مقدم الخدمة.
 - ب. الوقت اللازم لإصلاح العطل.
 - ج. تاريخ ووقت الزيارة لموقعه - في حال الحاجة لذلك- مع مراعاة وقت المستخدم.
 - د. رقم تحقق لضمان اصلاح العطل يطلب من المستخدم لإغلاق طلب الصيانة.
 - هـ. تبليغ المستخدم بعد الانتهاء من اصلاح العطل.
4. تقوم موبايلي بإبلاغ المستخدم مسبقاً بأي أعمال مطلوبة تتعلق بالصيانة أو التحسين للخدمات ، إذا كان من المحتمل أن تؤدي هذه الأعمال إلى تعطيل الخدمة للمستخدم أو طلب الدخول إلى مبانيه.
5. على المستخدم قبل الاتصال بمقدم الخدمة التحقق من التوصيلات والمعدات المسؤول عنها داخل موقعه، ولا يدخل في ذلك التوصيلات والمعدات التي تم تركيبها أو توفيرها من قبل مقدم الخدمة داخل موقع المستخدم، أو كانت من ضمن التزامات مقدم الخدمة عند الاتفاق مع المستخدم.

التسويات ومعالجة الأضرار:

بحسب المادة السابعة والعشرون من تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات وفي حال عدم الوفاء بمعايير جودة الخدمة التي يرجع سببها الى مقدم الخدمة:

1 - تترتب مسؤولية مقدم الخدمة تجاه المستخدم في الحالات التي تقرها هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بحسب وقائع الحالة المنظورة أمامها، ومنها على سبيل المثال ما يلي:

أ. إنقطاع الخدمة، أو تأخيرها أو العيوب أو الإخفاقات في الإرسال، أو في الاتصالات، أو جودة الخدمة المعتمدة من الهيئة

ب. عدم تمكن مقدم الخدمة من إثبات صحة المبلغ محل شكوى المستخدم.

ج. عدم تمكن مقدم الخدمة من إثبات صحة الإجراء المتخذ وفقاً لما صدر من الهيئة.

د. اشتراك المستخدم في خدمة بناء على إعلان أو معلومات صدرت من مقدم الخدمة واتضح عدم صحتها، أو كانت أو مضللة للمستخدم.

هـ. مخالفة مقدم الخدمة لأي من أنظمة الهيئة.

و. عدم تمكن مقدم الخدمة من إثبات تقديم الخدمة بحسب ما تم الاتفاق عليه مع المستخدم، أو ما تصدره الهيئة من أنظمة.

2 - مسؤولية مقدم الخدمة إذا لم يثبت إهماله أو تقصيره توجب عليه ما يلي:

أ. تسوية المقابل المالي للخدمة.

ب. تصحيح المشكلة بما يزيل أثرها عن المستخدم.

ج. تصحيح سبب المشكلة، بما يمنع تكرار وقوعها لمستخدم آخر.

د. إتاحة إلغاء عقد الخدمة للمستخدم أو نقلها لمقدم خدمة آخر دون ترتيب أي التزام على المستخدم.

3 - للعملاء ومقدم الخدمة الحق بطلب التعويض أمام الجهات القضائية أو غيرها من الجهات المختصة إذا كان هذا التعويض مستحقاً بموجب الأنظمة

المعمول بها في المملكة.

التزامات العميل:

مراجعة شروط وأحكام الخدمة ومميزاتها بعناية، قبل الاشتراك فيها.

- لا يجوز للعميل استخدام الخدمات أو المعدات أو البرامج أو المنتجات الأخرى التي يتلقاها من مقدم الخدمة، أو السماح باستخدامها أو تعديلها بما يخالف أي أنظمة مطبقة في المملكة أو يخالف شروط وأحكام عقد الخدمة، ويعد المستخدم مسؤولاً عن الاستخدام غير المشروع وما يترتب عليه.
- يعد العميل مسؤولاً عن حماية الشبكة الداخلية الخاصة به من أي اختراق غير نظامي سواء كان ذلك الاختراق بالمكالمات أو حركة البيانات الخاصة به.
- يجب على العميل دفع مبلغ التأمين، وأي مبالغ لأجور دورية وغير دورية مستحقة عليه لمقدم الخدمة؛ خلال الموعد المحدد في عقد الخدمة.
- يلتزم العميل - في الحالات التي يقوم فيها مقدم الخدمة بتوفير أجهزة طرفية في موقع المستخدم - أن يسمح للأشخاص المفوضين من قبل مقدم الخدمة بالدخول إلى المباني والمواقع التي يشغلها المستخدم، أو تقع تحت سيطرته، وأن يسمح لهم بالبقاء في تلك المواقع بالقدر المطلوب وذلك للأغراض التالية:
 - القيام بأعمال الإصلاح أو الفحص لأي من أجهزة ومعدات الاتصالات، أو أي من الأجهزة والمعدات المرتبطة بتقديم خدمة معينة للمستخدم.
 - تركيب أي من أجهزة الاتصالات ومعدات داخل الموقع؛ لتقديم الخدمة للمستخدم أو سحبها أو إزالتها أو صيانتها أو استبدالها.
- يلتزم المستخدم بالتراخيص المطلوبة للبرامج المستخدمة في الأجهزة والمعدات، بما في ذلك مراعاة حقوق الملكية الفكرية، أو أي حقوق أخرى مطلوبة ترتبط بتقديم أي خدمات، أو تركيب أو استخدام أيه معدات في موقعه (ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات ومعدات) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها للمستخدم.
- يكون العميل مسؤولاً عن الاتصالات الصادرة من أجهزة أو معدات الاتصالات الخاصة به، واستخدامها بشكل صحيح؛ مع تحمله تكاليفها، بصرف النظر عن هوية الشخص الذي قام بالاتصالات أو قبل بها. ويجوز للعميل تقديم شكوى من أجور الاتصالات الخاصة به من أجهزة أو معدات الاتصالات الخاصة به.

عقود الخدمات:

- 1 - في حالات الاشتراك الجديد في الخدمة أو تعديل الاشتراك الحالي، يجب أن يتضمن عقد الخدمة، كحد أدنى على ما يلي:
- 2 - معلومات العميل:.
اسم المنشأة ، ورقم السجل التجاري وتاريخه ومدينة الاصدار، أو رقم هوية المنشأة في حال عدم توفر السجل التجاري للحالات المستثناة من وزارة التجارة أو الجهات غير التجارية، ومعلومات الشخص المفوض، مع إرفاق الأوراق الثبوتية.
- 3 - معلومات الخدمة المطلوبة (رقم/أرقام الخدمة أو الحساب، ونوع الخدمة، ووصف الباقية إذا كان أحدها يتضمن وصفا للخدمات الفردية التي تغطيها).
- 4 - الحد الائتماني للخدمة المطلوبة (إن وجد).
- 5 - تاريخ إبرام عقد الخدمة.
- 6 - معلومات موظف مقدم الخدمة الذي يبرم العقد نيابة عن مقدم الخدمة، مع إقرار الموظف بالاطلاع والتحقق من أصل هوية المستخدم عند طلب الخدمة عن طريق الحضور الشخصي لموظف مقدم الخدمة.
- 7 - تفاصيل التعرفة والأجور المطلوبة للخدمات والمعدات والأجهزة المقدمة، والتميز بين الأجور الدورية وأي أجور غير دورية، سواء عند بداية عقد الخدمة أو عند إنهاء الخدمة.
- 8 - تفاصيل الخدمات والمنتجات ومميزاتها التي يلتزم مقدم الخدمة بتقديمها، وآليات تسوية المبالغ في حالة عدم قيام مقدم الخدمة بالوفاء بمعايير جودة الخدمة المعتمدة من الهيئة أو المنصوص عليها في عقد الخدمة. -إن وجدت-.

- 9 - تفاصيل الشروط والالتزامات على المستخدم، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بذلك.
- 10 - تفاصيل أي خصومات أو عرض / عروض، بما في ذلك فترة صلاحيتها، وأي شروط أو التزامات ستطبق على المستخدم خلال الخصم أو بعد نهايته.
- 11 - تفاصيل أي قيود استخدام للخدمات المقدمة بموجب عقد الخدمة، وأي رسوم يتم تطبيقها عند تجاوز تلك القيود.
- 12 - مدة عقد الخدمة، وشروط تمديدتها، سواء كانت تلقائية أو بناء على طلب من المستخدم.
- 13 - مواعيد إصدار فواتير الخدمة.
- 14 - شروط تعديل الخدمة وإنهائها.
- 15 - الشروط التي يحق بموجبها لمقدم الخدمة تعليق الخدمة، كلياً أو جزئياً أو إلغائها.
- 16 - أي آليات وشروط وأحكام متاحة لتحويل الرصيد المتبقي بين أنواع اشتراكات الخدمة المختلفة لدى نفس مقدم الخدمة.
- 17 - معلومات مقدم الخدمة حول أي من التالي:
 - إجراءات الشكاوى الخاصة به، بما في ذلك تفاصيل الاتصال بقسم شكاوى مقدم الخدمة.
 - إجراءات تصعيد الشكاوى للهيئة.

