



دليل المستخدم للجهات الحكومية وقطاع الأعمال

1- المقدمة..... 3

لماذا موبايلي أعمال؟..... 4

مسيرة التحول..... 5

2- خدمات الاتصالات..... 6

الخدمات المتنقلة..... 7

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)..... 7
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)..... 12
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)..... 17
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)..... 22
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة..... 31
- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)..... 38

خدمات الربط..... 48

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت..... 48
- فايبرنت..... 54
- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت..... 60
- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)..... 65
- خدمة الـ VSAT..... 70

الخدمات المُدارة..... 75

- خدمة الراوتر المُدار..... 75
- خدمة إدارة الشبكات الداخلية..... 81

الخدمات الصوتية الثابتة..... 87

- خدمات الاتصال المباشر..... 87
- خدمات الـ FastConnect..... 93

3- معلومات عامة..... 97

آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة،

التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء..... 98

التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة..... 104

الدفع والفواتير..... 105

الشكاوى، الدعم والمساعدة..... 106

المسئولية والتعويضات..... 107

إجراءات معالجة الشكاوى..... 108

استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال..... 111

التسويات ومعالجة الأضرار..... 112

التزامات العميل..... 113

عقود الخدمات..... 114



معلومات عامة

خدمات الاتصالات

المقدمة

المحتويات



01- المقدمة

- 1- لماذا موبايلي أعمال؟
- 2- مسيرة التحول

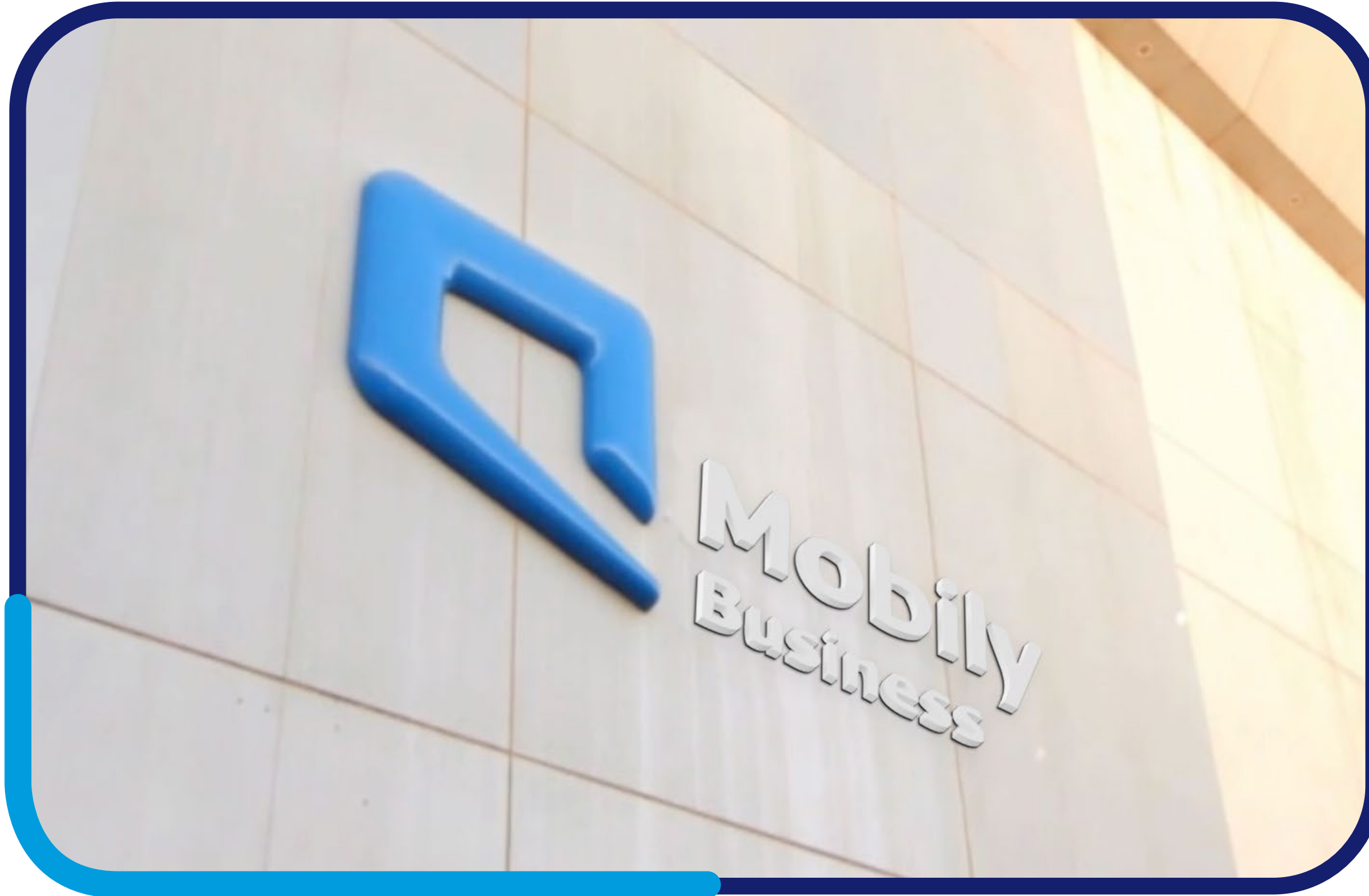
لماذا موبايلي أعمال؟

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 لتتخطى 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.

02- خدمات الاتصالات

- 1- الخدمات المتنقلة
- 2- خدمات الربط
- 3- الخدمات المُدارة
- 4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة
- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

تسعى موبايلي أعمال لتمكين عملائها في قطاع الأعمال 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. وتتضمن بعض الباقات دقائق اتصال دولية وبيانات أثناء التجوال مع العديد من المميزات الإضافية التي تناسب احتياجات نشاطك التجاري.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة
- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

- باقات متعددة مع العديد من المميزات بناءً على احتياجات العميل.
- خصومات على الأجهزة وطرق دفع متعددة.
- خدمات متميزة إضافية تتيح للعملاء التحكم في الفواتير وتحسين التكلفة.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة
- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

- ستة باقات متميزة تستهدف عملاء قطاع الأعمال (موبايلي أعمال 40، موبايلي أعمال 80، موبايلي أعمال 120، موبايلي أعمال 200، موبايلي أعمال 400، وموبايلي أعمال 800).
- باقات موبايلي أعمال متاحة كباقات مدفوعة وكنترول بلس.
- خصومات الأجهزة الذكية.
- خدمات الإنترنت المضافة، خدمات الاتصال الدولية المضافة، وخدمات البيانات والاتصال أثناء التجوال.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المدفوعة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنت المدفوعة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة
- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

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

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة
- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

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

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

- إنترنت عالي السرعة بأداء عالي وأسعار تنافسية.
- باقات متعددة تقدم أنواع مختلفة من البيانات التي تناسب احتياجات العميل.
- باقات بيانات إضافية مدفوعة ومسبق الدفع
- أحدث أجهزة الراوتر للـ 5G دون الحاجة إلى الإعداد والتركيب.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المدفوعة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنت المدفوعة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

- شرائح بيانات تناسب احتياجاتكم (الباقات المفوترة، والباقات مسبقة الدفع).
- أحدث أجهزة الراوتر التي تدعم تقنية الـ 5G وتدعم خاصية تعدد المستخدمين.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

تم تصميم هذه الخدمة لتخدم عملاء موبايلي أعمال الذين يبحثون عن إنترنت متنقل لتناسب احتياجات نشاطهم التجاري.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

تقدم خدمة الرسائل المجمعة 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. وسواءً كانت رسائل للتوثيق، أو للمعلومات، أو رسائل ترويجية، أو رسائل خاصة بخدمة العملاء، فإنّ خدمة الرسائل المجمعة توفر أداة اتصال فورية وقليلة التكلفة للكثير من المستخدمين.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

- تكلفة وكفاءة فَعَّالة.
- يوفر بوابتي مراسلة في مواقع جغرافية مختلفة، مع إمكانية وصول العملاء إلى كليهما.
- سرية قاعدة بيانات العملاء: يتم الاحتفاظ بسرية قاعدة البيانات ولا يتم استخدامها أبداً، ولا مشاركتها مع أي طرف ثالث.
- اتصالات تعزز صورة العلامة التجارية والوعي بها.

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

الرسائل المجمعة باتجاه واحد:

- يحصل العملاء على حساب لإرسال الرسائل.

الرسائل المجمعة باتجاهين:

- إرسال الرسائل واستقبالها من المستخدمين النهائيين.
- يحصل العملاء على حساب للخدمة ورمز قصير لاستقبال الرسائل.
- يمكن للعملاء الاختيار بين الدفع الآجل أو الدفع المسبق.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

وصف الخدمة

عملاء الأعمال الذين يحتاجون إلى إرسال عدد كبير من الرسائل القصيرة إلى قاعدة كبيرة من مستخدمي الهواتف المحمولة بأسعار مخفضة.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

باقات التجوال من موبايلي أعمال تتيح للعميل استخدام الهاتف عند التجوال والاستمتاع بالمزايا المقدمة من دقائق صوتية وبيانات ورسائل خلال التجوال حول العالم

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

باقات أعمال التجوال للبيانات

أعمال كنكت 4	أعمال كنكت 3	أعمال كنكت 2	أعمال كنكت 1	-	-
401.35	343.85	228.85	171.35	بالريال	السعر
لا محدود	10 جيجا	5 جيجا	5 جيجا	البيانات بالجيجا	بيانات التجوال
لا محدود	لا محدود	لا محدود	لا محدود	استقبال الرسائل	رسائل نصية

* جميع الاسعار شاملة ضريبة القيمة المضافة.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

باقات أعمال التجوال (باسبورت)

أعمال باسبورت 1000	أعمال باسبورت 500	أعمال باسبورت 100	-	-
573.85	401.35	228.85	بالريال	السعر
1000 1000 1000	500 500 500	100 100 100	مكالمات الى السعودية المكالمات المحلية استقبال المكالمات	دقائق صوتية
لا محدود	لا محدود	لا محدود	استقبال الرسائل	رسائل نصية
28 يوم	28 يوم	7 أيام	الأيام	الصلاحية

* جميع الاسعار شاملة ضريبة القيمة المضافة.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- **باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)**

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

باقات أعمال التجوال الصوتية (الخليج)

مكالمات التجوال أعمال - 100	مكالمات التجوال أعمال - 50	مكالمات التجوال أعمال - 15	مكالمات التجوال أعمال - 25	-	-
148.35	90.85	44.85	56.35	بالريال	السعر
100 100 100	50 50 50	15 15 15	25 25 25	مكالمات الى السعودية المكالمات المحلية استقبال المكالمات	دقائق صوتية
لا محدود	لا محدود	لا محدود	لا محدود	استقبال الرسائل	رسائل نصية
28 يوم	28 يوم	28 يوم	7 أيام	الأيام	الصلاحية

* جميع الاسعار شاملة ضريبة القيمة المضافة.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

باقات أعمال التجوال الصوتية (دول العالم)

مكالمات التجوال أعمال - 250	مكالمات التجوال أعمال - 100	مكالمات التجوال أعمال - 20	مكالمات التجوال أعمال - 50	-	-
286.35	171.35	56.35	113.85	بالريال	السعر
250 250 250	100 100 100	20 20 20	50 50 50	مكالمات الى السعودية المكالمات المحلية استقبال المكالمات	دقائق صوتية
لا محدود	لا محدود	لا محدود	لا محدود	استقبال الرسائل	رسائل نصية
28 يوم	28 يوم	28 يوم	7 أيام	الأيام	الصلاحية

* جميع الاسعار شاملة ضريبة القيمة المضافة.

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

تقدم خدمات التجوال من موبايلي العديد من المزايا خلال
التجوال حول العالم مما يتناسب مع احتياج العميل:

- دقائق صوتية
- رسائل نصية
- إنترنت

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

- تقدم باقة لجميع دول العالم حسب المذكور في موقع الشركة الإلكتروني
- فترات متعددة للاشتراك تكون أسبوعية أو شهرية
- باقات الإنترنت عند التجوال

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة
- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

عملاء قطاع الأعمال الذين يبحثون عن خدمات تجوال بمزايا
مختلفة تناسب احتياجاتهم عند السفر حول العالم

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)

- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)

- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)

- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (5G & 4G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة

شروط تقديم
الخدمة

المدة الزمنية
لتنفيذ الطلب

تكلفة تقديم
الخدمة

مدة دراسة
الطلب

طريقة طلب
الخدمة

تقوم موبايلي بتوفير حلول بنية تحتية متكاملة لتلبية مختلف احتياجات عملائنا، لذلك أطلقنا حلول التغطية داخل المباني (IBS)، والتي تشمل التصميم والتركيب والتشغيل والإدارة لتعزيز التغطية الداخلية للشبكات اللاسلكية بأحدث التقنيات للمرافق والعقارات مثل المطارات والمستشفيات والملاعب والأسواق والمرافق الحكومية والخاصة وغيرها.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	شروط تقديم الخدمة	المدة الزمنية لتنفيذ الطلب	تكلفة تقديم الخدمة	مدة دراسة الطلب	طريقة طلب الخدمة
------------	-------------------	----------------------------	--------------------	-----------------	------------------

- يتم عمل مسح ميداني لموقع العميل للتأكد من إمكانية تقديم الخدمة
- وجود بنية تحتية داخلية في المبنى أو المنشأة
- تخصيص مساحات ومواقع دائمة لاستضافة معدات وأجهزة الاتصالات وفق التصميم المعتمد، وتوفير مصادر طاقة دائمة لها
- الالتزام بمستوى جودة الخدمة في ما نص في بنود العقد مع العميل، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة في هذا الشأن

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	شروط تقديم الخدمة	المدة الزمنية لتنفيذ الطلب	تكلفة تقديم الخدمة	مدة دراسة الطلب	طريقة طلب الخدمة
------------	-------------------	----------------------------	--------------------	-----------------	------------------

بعد تقديم طلب العميل يقوم الفريق المختص بدراسة المشروع حسب مساحة المبنى وطلبات العميل وإفادة العميل بالمدة الزمنية المقدرة لإنهاء المشروع وبحسب ما يتم الاتفاق مع العميل في بنود العقد.

طريقة طلب
الخدمة

مدة دراسة
الطلب

تكلفة تقديم
الخدمة

المدة الزمنية
لتنفيذ الطلب

شروط تقديم
الخدمة

وصف الخدمة

تقدر التكلفة على حسب المساحة وأجهزة الاتصالات المتطلبة تركيبها التي يراد بها تغطية المبنى وعلى التقنية التي يتم الاتفاق عليها مع العميل في بنود العقد.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	شروط تقديم الخدمة	المدة الزمنية لتنفيذ الطلب	تكلفة تقديم الخدمة	مدة دراسة الطلب	طريقة طلب الخدمة
------------	-------------------	----------------------------	--------------------	-----------------	------------------

على حسب اكتمال المتطلبات اللازمة للدراسة من بيانات المشروع. يتم دراسة الطلب خلال 45 يوم من استلام كامل التفاصيل من العميل.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)

- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

طريقة طلب
الخدمة

مدة دراسة
الطلب

تكلفة تقديم
الخدمة

المدة الزمنية
لتنفيذ الطلب

شروط تقديم
الخدمة

وصف الخدمة

- من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة (www.mobily.com.sa)
- يقوم العميل بتقديم الطلب من خلال الاتصال على خدمة العملاء على الرقم (901)
- أو عن طريق البريد الإلكتروني (DigitalSalesB2B@mobily.com.sa)
- أو من خلال مدير الحساب

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة 5G & 4G (COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

وصف الخدمة	شروط تقديم الخدمة	نوع الشبكة المقدمة	عدد المستخدمين المستهدفين	المدة الزمنية للتغطية
منطقة تقديم الخدمة	تكلفة تقديم الخدمة	مدة دراسة الطلب	طريقة طلب الخدمة	
تقديم خدمات الاتصالات عن طريق التغطية بعربة متحركة لخدمة العميل بشكل مؤقت.				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة 5G & 4G (COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	شروط تقديم الخدمة	نوع الشبكة المقدمة	عدد المستخدمين المستهدفين	المدة الزمنية للتغطية
منطقة تقديم الخدمة	تكلفة تقديم الخدمة	مدة دراسة الطلب	طريقة طلب الخدمة	
• التحقق من الإمكانية الفنية لربط العربية بشبكة موبايلي • السماح بتركيب مولد كهربائي • إيجاد طرق سهلة من أجل تركيب العربات المتنقلة • توفير تصاريح دخول للموظفين والمعدات • السماح بإعادة تسوية الأرض والحفر من أجل استقرار العربة المتنقلة عند التركيب • السماح بصيانة الموقع على مدار الساعة • تحديد ما إذا كان السياج مطلوب للعربة مع نوع السياج وملصق العلامة التجارية • على طالب الخدمة الالتزام بتسهيل الوصول إلى الموقع لتنفيذ أعمال التركيب وكذلك فك وإخراج معدات الاتصالات المتنقلة من الموقع الخاص بالعميل بعد انتهاء الخدمة مباشرة ولمدة كافية • الالتزام بمستوى جودة الخدمة في العقد مع طالب الخدمة، تتضمن قوة الإشارة الدنيا المقبولة، ومتوسط سرعة التحميل والرفع بناء على العدد المتوقع للمستخدمين، وغيرها بما يتوافق مع تنظيمات الصادرة بهذا الشأن				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (4G & 5G COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	شروط تقديم الخدمة	نوع الشبكة المقدمة	عدد المستخدمين المستهدفين	المدة الزمنية للتغطية
منطقة تقديم الخدمة	تكلفة تقديم الخدمة	مدة دراسة الطلب	طريقة طلب الخدمة	
4G: شبكة الجيل الرابع 5G: شبكة الجيل الخامس				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 4G & 5G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	شروط تقديم الخدمة	نوع الشبكة المقدمة	عدد المستخدمين المستهدفين	المدة الزمنية للتغطية
منطقة تقديم الخدمة	تكلفة تقديم الخدمة	مدة دراسة الطلب	طريقة طلب الخدمة	
حسب توقعات العميل و طلبه.				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

المدة الزمنية للتغطية	عدد المستخدمين المستهدفين	نوع الشبكة المقدمة	شروط تقديم الخدمة	وصف الخدمة
طريقة طلب الخدمة	مدة دراسة الطلب	تكلفة تقديم الخدمة	منطقة تقديم الخدمة	
حسب المدة المحددة المتفق عليها بين طالب الخدمة والشركة.				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة 5G & 4G (COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	شروط تقديم الخدمة	نوع الشبكة المقدمة	عدد المستخدمين المستهدفين	المدة الزمنية للتغطية
منطقة تقديم الخدمة	تكلفة تقديم الخدمة	مدة دراسة الطلب	طريقة طلب الخدمة	
حسب طلب العميل.				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 5G & 4G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	شروط تقديم الخدمة	نوع الشبكة المقدمة	عدد المستخدمين المستهدفين	المدة الزمنية للتغطية
منطقة تقديم الخدمة	تكلفة تقديم الخدمة	مدة دراسة الطلب	طريقة طلب الخدمة	
4G: تكلفة العربة 200 الف ريال رسوم تدفع لمرة واحدة للموقع، و مقابل مالي 285 الف ريال بشكل شهري 5G: تكلفة العربة 200 الف ريال رسوم تدفع لمرة واحدة للموقع، و مقابل مالي 380 الف ريال بشكل شهري				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة 5G & 4G (COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	شروط تقديم الخدمة	نوع الشبكة المقدمة	عدد المستخدمين المستهدفين	المدة الزمنية للتغطية
منطقة تقديم الخدمة	تكلفة تقديم الخدمة	مدة دراسة الطلب	طريقة طلب الخدمة	
مدة دراسة الطلب بحد اقصى (15) أيام عمل للطلبات داخل المدن و(20) يوم عمل للطلبات خارج المدن.				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة (COW) 4G & 5G

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

المدة الزمنية للتغطية	عدد المستخدمين المستهدفين	نوع الشبكة المقدمة	شروط تقديم الخدمة	وصف الخدمة
طريقة طلب الخدمة	مدة دراسة الطلب	تكلفة تقديم الخدمة	منطقة تقديم الخدمة	
• عن طريق القنوات الرقمية • الموقع الإلكتروني • مدير الحساب • زيارة الفروع • التواصل مع خدمة العملاء بـ 901				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

- باقات الأعمال المفوترة (الخدمات الصوتية)
- بيانات كنكت المفوترة (خدمة البيانات)
- الرسائل المجمعة للأعمال (الرسائل المجمعة)
- باقات التجوال (خدمات التجوال الصوتية والبيانات)
- حلول تحسين التغطية الداخلية لخدمات الاتصالات المتنقلة

- خدمة العربات المتنقلة 5G & 4G (COW)

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

خدمة الوصول المباشر للإنترنت هي خدمة إنترنت مخصصة حسب احتياج العميل وقابلة للربط والتوصيل مع مختلف التقنيات وتعتبر من الخدمات الموثوقة والأمنة.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	مميزات الخدمة	فوائد الخدمة	ماذا تقدم هذه الخدمة؟	من يستفيد من هذه الخدمة؟
• تقدم خدمة الانترنت بأسعار تنافسية تلبي رغبات العميل. • يتم تقديم الخدمة من خلال التقنيات المختلفة بما في ذلك الألياف البصرية والميكروويف. • أنواع مختلفة من الاتصال وسرعات مرنة تتراوح من 1 ميجابت إلى 10 جيجابت في الثانية. • مستويات مختلفة من الدعم والالتزام لخدمة ما بعد البيع SLA's. • الحصول على خدمة الربط الاحتياطي عند الطلب. • توفير عناوين IP العامة الثابتة. • IPv4 و IPv6 دعم إصدار بروتوكول الإنترنت.				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت
- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت
- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)
- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف الخدمة

- تقدم خدمة الإنترنت من خلال مزود واحد.
- مراقبة ودعم استباقي للشبكة 24/7.
- تقنيات وخدمات ربط إحتياطية متعددة.
- سهولة إدارة الخدمة ذاتياً من خلال بوابة موبايلي أعمال.
- فاتورة موحدة لجميع الخدمات.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

تأتي هذه الخدمة في أربع باقات:

- خدمة الإنترنت المخصصة (الباقة البلاطينية)
- خدمة الإنترنت المشتركة (الباقة البرونزية)
- خدمة الإنترنت المباشر زون كوكت
- خدمة الإنترنت المشتركة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

العملاء الذين يحتاجون إلى:

- تشغيل تطبيقات وأنظمة الأعمال على الإنترنت بسرعات ثابتة.
- خدمة إنترنت ذات موثوقية عالية.
- خدمة إنترنت مع عناوين IP عامة ثابتة.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

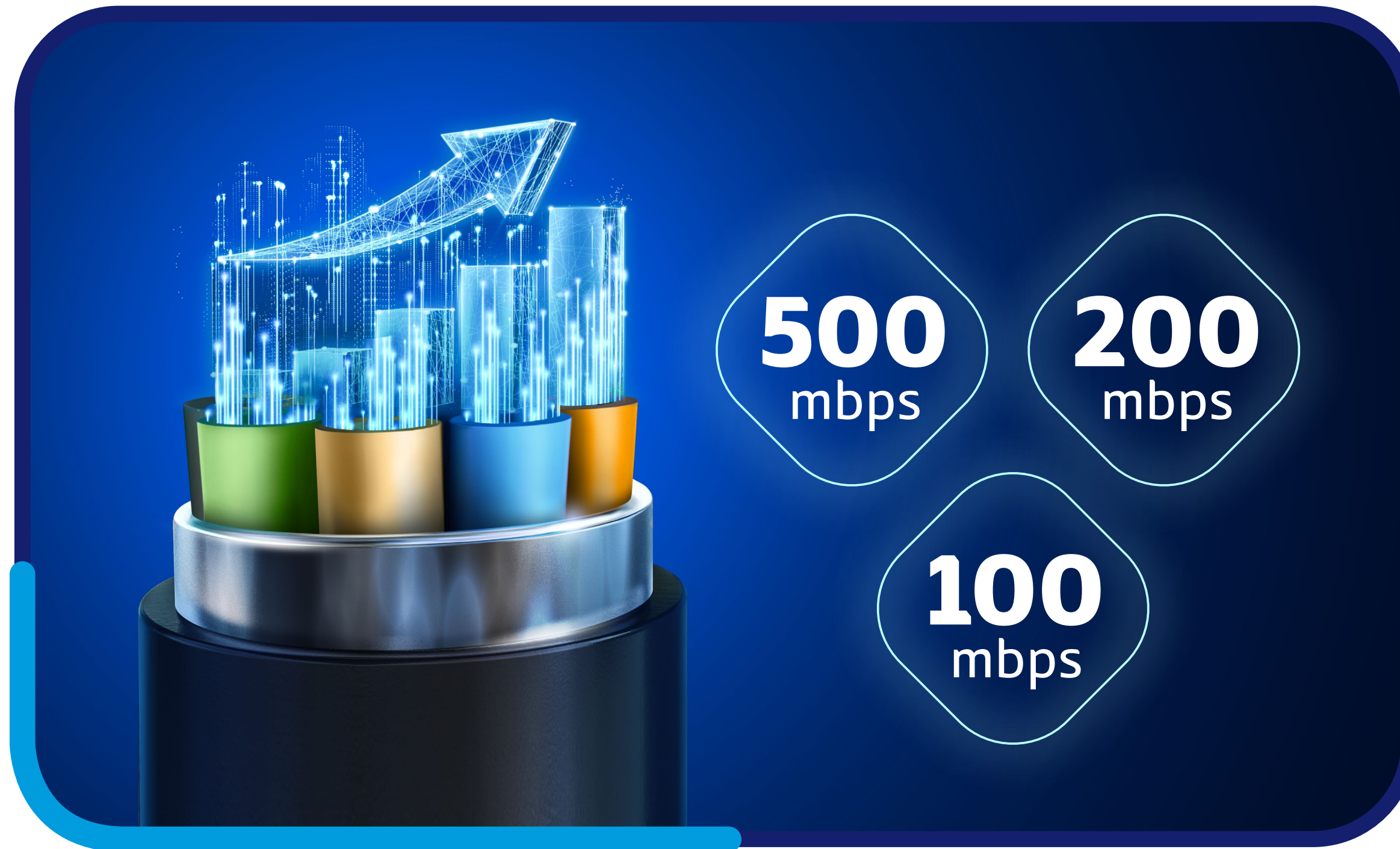
- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

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

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	مميزات الخدمة	فوائد الخدمة	ماذا تقدم هذه الخدمة؟	من يستفيد من هذه الخدمة؟
• أداء تقني سريع وفعّال. • أداء بجودة عالية وبقيمة اقتصادية. • دعم احترافي وموثوق 24/7. • إدارة الخدمة عن طريق بوابة موبايلي وتطبيق موبايلي أعمال.				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

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

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

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

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

خدمة فايبرنت تناسب المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف الخدمة

المستوى الثالث من خدمة الاتصال (Layer-3).
هي خدمة اتصال موثوقة وأمنة تمكن مستخدمي
الخدمة من ربط موقعين أو أكثر عن طريق شبكة
افتراضية خاصة. يسمح بتبادل البيانات بشكل سلس
بين مختلف المستخدمين
حيث يجمع عدة شبكات محلية في شبكة افتراضية
خاصة واحدة (IP VPN). تقدم الخدمة على أحدث
التكنولوجيا في شبكة موبايلي (MPLS) العالمية.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت
- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)
- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف الخدمة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- مجموعة متكاملة من مستويات الاتصال.
- مستويات مختلفة من الدعم والالتزام لخدمة ما بعد البيع SLA's.
- أنواع مختلفة من الاتصال وسرعات مرنة تتراوح من 1 ميجابت إلى 10 جيجابت في الثانية.
- تغطية على نطاق واسع من خلال تقنيات المختلفة.
- الحصول على خدمة الربط الاحتياطي عند الطلب.
- خيارات متعددة من مستويات الخدمة.

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف الخدمة

- خدمة ربط بيانات (Layer-3) من مزود واحد.
- يضمن ترتيب أولويات عالية ووقت وصول أسرع من خلال باقات أولوية مختلفة.
- دعم فني 24/7.
- تقنيات وخدمات ربط احتياطية متعددة.
- خدمة موثوقة وقابلة للتوسع.
- سهولة إدارة الخدمة ذاتياً من خلال بوابة موبايلي أعمال.
- فاتورة موحدة لجميع الخدمات.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت
- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)
- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف 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 للتوسعة وخدمة احتياطية تدعم احتياجات قطاع الأعمال.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت
- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)
- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

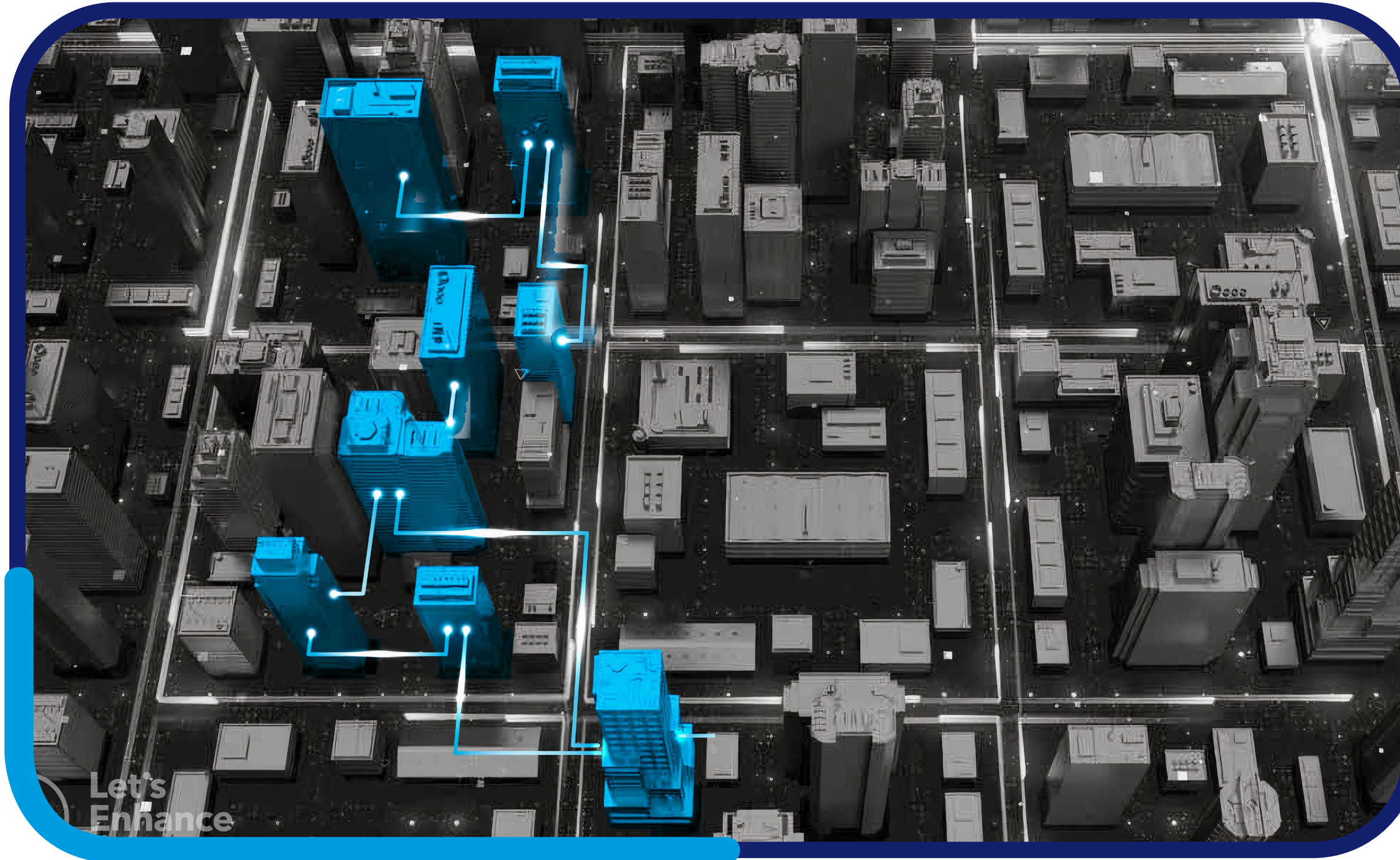
- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة ال VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف الخدمة

خدمة شبكة الربط الافتراضية إيثرنت (E-VPN) هي: خدمة ربط آمنة ومرنة (Layer-2)، تمكّن عملاء قطاع الأعمال 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.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف الخدمة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة ال VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- مجموعة متكاملة من مستويات الاتصال.
- خيارات متعددة من مستويات الخدمة.
- يتم تقديم مستويات مختلفة من الدعم الفني الملزمة لخدمة ما بعد البيع (SLA).
- سرعات ذات خيارات متعددة.
- خيارات مرنة من خلال روابط اختيارية واحتياطية حسب الطلب.
- القدرة على إنشاء خدمات شبكة خاصة من نوع (VPLS).
- تغطية على نطاق واسع من خلال تقنيات مختلفة.

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف الخدمة

- خدمة ربط بيانات (Layer-2) أكثر أماناً من مزود واحد.
- تحكم كامل بشبكة العميل
- دعم فني على مدار الساعة.
- خيارات التغطية والمسار الاحتياطي المختلفة.
- خدمة قابلة للتوسع وموثوقة.
- تدار بسهولة من خلال بوابات الخدمة الذاتية موبايلي.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف الخدمة

العملاء الذين يحتاجون إلى:

- خدمة المستوى الثاني لاتصالات الشبكة المهمة للأعمال مثل ربط المكتب الرئيسي بالفروع.
- ضمان وصول عالي للشبكة وسرعة استجابة فائقة تلبي رغبات العميل.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



معلومات عامة

خدمات الاتصالات

المقدمة

المحتويات

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة ال VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من هذه الخدمة؟

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف 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.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة الـ VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

وصف الخدمة	مميزات الخدمة	فوائد الخدمة	من يستفيد من هذه الخدمة؟
• تقنيات وصول متطورة تصل إلى جميع أنحاء المملكة وتشمل الأقمار الصناعية. • جودة اتصال عالية بغض النظر عن المسافة. • خيارات متعددة تتوافق مع متطلبات أعمالك. • سرعات ذات خيارات متعددة. • سرعة في تركيب الخدمة. • يتم تقديم مستويات مختلفة من الدعم الفني الملزمة لخدمة ما بعد البيع (SLA). • سهولة إدارة الخدمة ذاتياً من خلال بوابة موبايلي أعمال.			

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة ال VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

- تقدم خدمة الإنترنت من خلال مزود واحد.
- دعم فني 24/7.
- تغطية تصل لجميع مناطق المملكة.
- خدمة موثوقة وقابلة للتوسع.
- متوفرة بشكل دائم.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة ال VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف 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 الإنترنت والربط الآمن التي تلبي رغبات العميل.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

- خدمة الوصول المباشر للإنترنت

- فايبرنت

- خدمة الربط الافتراضية عبر بروتوكول الإنترنت

- خدمة الربط الافتراضية (إيثرنت)

- خدمة ال VSAT

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

تفاصيل الباقة

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

خدمة إدارة الراوتر تقدم خدمة لإدارة الشبكات بطريقة سهلة وسريعة تشمل اختيار، تركيب، مراقبة، 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.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

تفاصيل الباقة

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف 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.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

تفاصيل الباقة

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

- الحد 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.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

تفاصيل الباقة

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

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

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

تفاصيل الباقة

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

جميع العملاء الذين يبحثون عن حلول الخدمات المُستضافة
لتتم إدارتها من قبل مزود الخدمة.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

تقدّم خدمة إدارة الشبكات الداخلية 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.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف 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.
- منصّة إلكترونية لتوفير التقارير والمراقبة.

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف 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.
- مشاركة تقارير الأداء بشكل مستمر مع العميل.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

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

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

جميع العملاء الذين يبحثون عن حلول الخدمات المُستضافة
لتتم إدارتها من قبل مزود الخدمة.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

- خدمة الراوتر المُدار

- خدمة إدارة الشبكات الداخلية

4- الخدمات الصوتية الثابتة

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر

- خدمات ال FastConnect



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

وصف الخدمة

مميزات
الخدمة

فوائد
الخدمة

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

حسن عملك من خلال تشغيل خدمة هاتفك مع خدمة الاتصال المباشر من موبايلي، والتي توفر رابطًا ثابتًا مرتبطًا بأرقام غير محدودة من الخطوط الأرضية، حيث نقدم لك خيارات من الباقات المرنة وأسعار المكالمات التنافسية على جميع شبكات الجوال والثابت في جميع أنحاء المملكة.

يمكنك الآن نقل أرقام الاتصال الثابت الحالية لديك مهما كانت إلى موبايلي، وتشمل الرقم المجاني 800 والرقم الموحد 9200.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر

- خدمات ال FastConnect

وصف الخدمة	مميزات الخدمة	فوائد الخدمة	ماذا تقدم هذه الخدمة؟	من يستفيد من هذه الخدمة؟
• تكلفة اشتراك معقولة. • أسعار تنافسية للاتصال بأرقام الهواتف المحمولة والثابتة. • خيارات تقنية وصول متعددة (GPON, AE, PMP, P2P). • المرونة: ابدأ بعشرة أرقام للخط الأرضي وقم بزيادة عدد القنوات لخدمة الاتصال المباشر حتى 300,000 رقم للخط الأرضي. • دقائق مجانية داخل وخارج الشبكة لكل خط أرضي. • مكالمات مجانية داخل المجموعة.				

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر

- خدمات ال FastConnect

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

- تخفيض تكلفة الاشتراك والأسعار (خدمة تحديد مجموعة محددة مجانية)
- خيارات للتغطية بمسارات متعددة.
- فاتورة واحدة موجزة لجميع خدمات الاتصال المباشر.
- تحكم كامل للخط (تعيين حد الائتمان، حظر المكالمات الدولية).
- المرونة: صمم صندوق اتصال مباشر خاص بك من خلال مزيج مرن من عدد القنوات والخطوط الأرضية.
- كسب المزيد من النقاط في برنامج نقاطي.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر

- خدمات ال FastConnect

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف الخدمة

- خط ربط مباشر بين شبكتكم الهاتفية وشبكة الهاتف الثابت من موبايلي.
- عدد يصل إلى 100,000 قناة و 300,000 رقم هاتف أرضي.
- وصلة احتياطية اختيارية ومخفضة عند الطلب.
- يمكن أن توفر الخدمة أرقام مختصرة أيضا بعد الحصول على موافقة هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر

- خدمات ال FastConnect

من يستفيد من
هذه الخدمة؟

ماذا تقدم هذه
الخدمة؟

فوائد
الخدمة

مميزات
الخدمة

وصف 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 قطاع الأعمال.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر

- خدمات ال FastConnect

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر

- خدمات الـ FastConnect



الشروط والأحكام

لمزيد من المعلومات

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف 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.

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر

- خدمات الـ FastConnect

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف الخدمة

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

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر

- خدمات الـ FastConnect

فوائد الخدمة

مميزات الخدمة

وصف الخدمة

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

2- خدمات الاتصالات

1- الخدمات المتنقلة

2- خدمات الربط

3- الخدمات المُدارة

4- الخدمات الصوتية الثابتة

- خدمات الاتصال المباشر

- خدمات الـ FastConnect

03- معلومات عامة

- 1- آلية فتح حساب و طلب الحصول على خدمة جديدة، التجديد، التعديل، التعليق والإلغاء
- 2- التوصيل واتفاقية مستوى الخدمة
- 3- الدفع والفواتير
- 4- الشكاوى، الدعم والمساعدة
- 5- المسؤولية والتعويضات
- 6- إجراءات معالجة الشكاوى
- 7- استمرارية الخدمات وإصلاح الاعطال
- 8- التسويات ومعالجة الأضرار
- 9- التزامات العميل
- 10- عقود الخدمات

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

فتح حساب جديد

الوثائق المطلوبة

القطاعات الحكومية

- 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 ال700)

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

طلب خدمة جديدة

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 طلب تعديل على الخدمات أو التجديد

الوثائق المطلوبة

القطاعات الحكومية

- أمر شراء أو نموذج تعديل 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

طلب إلغاء خدمة

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

طلب إيقاف مؤقت

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

القنوات المتاحة

الوثائق المطلوبة

- 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	15 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		24X7X365	4 ساعة	24 ساعة
الفضية	Critical		2 ساعة	8 ساعة
	Major		4 ساعة	24 ساعة
	Minor		6 ساعة	48 ساعة
الذهبية	Critical		30 دقيقة	4 ساعة
	Major		2 ساعة	12 ساعة
	Minor		4 ساعة	24 ساعة

الدفع والفواتير

الفواتير:

- تصدر فواتير جميع خدمات ومنتجات موبايلى 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 موبايلى مقبولة من قبل العميل ولازمة الدفع، إذا ما لم يتقدم العميل بشكوى أو اعتراض إلى موبايلى 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 موبايلى أعمال.
- يمكن طلب نسخة من الفاتورة عن طريق التواصل مع مركز موبايلى أعمال لخدمة العملاء.

قنوات الدفع:

- حوالة بنكية إلى رقم الحساب المرتبط مع الخدمة.
- الدفع عن طريق الدخول إلى حساب المنشأة في منصة أو تطبيق موبايلى 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 وماتم 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
- إرسال 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 والبدايل كما هو لازم لاستمرارية الحقوق المطلوبة خلال مدة العقد أو «الطلب» الساري
- ث. يجب عليه الاعتراف والامثال والالتزام بجميع الأنظمة واللوائح المطبقة، على سبيل المثال لا الحصر، الأنظمة واللوائح الخاصة هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.
- 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 التقيد بما يلي:
 - أ. أن تكون اجراءات معالجة الشكوى لدى مقدم الخدمة تتم وفق نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه جميع اجراءات 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 المعارض على صحته، سواء كان الاعتراض أمامه أو أمام الهيئة، وألا يعلق الخدمة أو يلغيها بسبب المبلغ المعارض عليه، وذلك حتى يتم الانتهاء من معالجة الشكوى المقدمة له، أو المصعدة للهيئة، وهذا لا يعفي المستخدم من سداد المبلغ غير المعارض 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 إغلاق 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 استثنى فيها.

هـ. إذا كانت الشكوى غير واقعية أو غير مكتملة، أو مبنية على طلبات غير صحيحة، أو لم تستوفي شروط قبولها.

وإذا 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 اشعار المستخدم بذلك، ويعد ما يلي انهاءً للشكوى ما لم تقرر الهيئة خلاف ذلك:
أ. التراضي بين المستخدم ومقدم الخدمة في أي مرحلة من مراحل معالجة الشكوى.

ب. قبول المستخدم الإفادة 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. اصدار الهيئة قرار الفصل في الشكوى.

هـ. 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 و 12 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 الأعطال:

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 والأعطال.
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 تقررها 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 أي 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 الباقة 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 وإنهاءها.
- 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.



معلومات عامة

خدمات الاتصالات

المقدمة

المحتويات