

سلام

# دليل مستخدم

الجهات الحكومية وقطاع الأعمال

3 أنواع الخدمات التي توفرها شركة سلام وأسعارها ومميزاتها

3	<b>خدمات الأعمال Business Services</b>
4	<b>خدمات الإنترنت Internet Services</b>
4	الإنترنت المخصص للأعمال Business Dedicated Internet
4	إنترنت النطاق العريض Broadband Internet
4	النطاق العريض الترددي IP-Transit
4	إنترنت النخبة Elite Internet
4	فايرنت Firenet
5	حزمة الأعمال Business Bundle

5	<b>الخدمات الصوتية</b>
5	الاتصال الصوتي المباشر Business Trunk
5	السحابة الموحدة للتعاون Cloud Unified Collaboration

5	<b>الخدمات المدارة</b>
5	الاستضافة في مركز البيانات Co-location
6	استمرارية الأعمال Business Continuity
6	الراوتر المدار Managed Router
6	شبكة SDWAN

7	<b>حلول الربط Connectivity Solutions</b>
8	<b>بيانات الربط المحلية National Connectivity Services</b>
8	الشبكات الخاصة الافتراضية 2 Ethernet Layer-2 VPN
8	الشبكات الخاصة الافتراضية 3 MPLS Layer-3 VPN
8	خدمة التخزين المتزامنة (SFS) Storage Fiber Sync.
9	خط النقل المؤجر Transmission Leased Line
9	فئة الخدمة Class of Service

9	<b>بيانات الربط الدولية</b>
9	الشبكات الخاصة الافتراضية 2 Ethernet Layer-2
9	الشبكات الدولية الافتراضية 3 Global MPLS Layer-3 VPN
10	دائرة الإستئجار الدولي International Private Leased Circuit

10	<b>الأقمار الصناعية VSAT</b>
10	خدمات الإنترنت عن طريق الأقمار الصناعية ISAT
10	خدمات الربط عن طريق الأقمار الصناعية SATCOM

11	<b>الخدمات السحابية Cloud Services</b>
12	<b>التخزين والبنية التحتية Infrastructure and Storage</b>
12	خدمة السيرفر الافتراضي Virtual Private Server
12	خدمة النسخ الاحتياطي Backup as a Service
12	مايكروسوفت Azure
12	خدمات Azure Stack

13	<b>خدمات الاستضافة والمشاركة Hosting and Collaboration</b>
13	استضافة مواقع الإنترنت Web Hosting
13	استضافة سيرفر الرسائل - مايكروسوفت Hosted MS Exchange
13	أوفيس 365 (Office 365)

15	<b>خدمات الأمن السيبراني Cyber Security Services</b>
16	خدمة امن المعلومات وإدارة الحوادث Security Information and Event Management
16	إدارة الثغرات الأمنية واختبار الاختراق VAPT Service
16	إدارة أجهزة الحماية Security Device Management
16	الجدار الناري لتطبيقات ومواقع الويب Web Application Firewall
17	جدار الحماية الافتراضي Virtual Firewall
17	الإنترنت الآمن Web Security
17	البوابة الآمنة للبريد الإلكتروني Secure Email Gateway
17	مكافحة هجمات حجب الخدمة Anti-DDoS

18	<b>التزامات الشركة والمستخدم Company &amp; User Commitments</b>
19	تفاصيل وشروط والتزامات شركة سلام والمستخدم
20	طريقة فتح حساب لدى شركة سلام من قبل المفوض عن الجهة
20	آلية طلب الحصول على خدمة جديدة ، تجديد ، تعديل ، تعليق ، وإلغاء الخدمات
20	آلية الحصول على خدمة جديدة / تعديل أو تجديد الخدمات
20	آلية تعليق وإلغاء الخدمة
20	توضيح المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الخدمة
20	وقت تنفيذ الخدمة
20	اتفاقية مستوى الخدمة
22	الصيانة المجدولة
22	إجراءات ومدد الفوترة وطرق السداد
22	الحد الأقصى لفترة إصلاح الأعطال واتفاقية مستوى الخدمة للأعطال
23	آلية طلب الدعم ورفع المقترحات والشكاوى وتنسوية الأضرار، وآلية معرفة النتائج
23	طريقة التصعيد بشأن عدم تنفيذ الخدمات المطلوبة حسب الفترة المحددة أو عند عدم
24	تجاوب مدير
24	المعلومات اللازمة في العقود وإجراءات العمل بها حسب ما صدر عن الهيئة
25	التسويات المترتبة على الإخلال بالتزامات واتفاقية مستوى الخدمة

**خدمات الأعمال**  
**Business Services**

### الإنترنت المخصص للأعمال Business Dedicated Internet

#### مزايا الخدمة

- الاتصال المباشر بشبكات إنترنت النطاق العريض من سلام.
- الاتصال المباشر بشبكة الإنترنت العالمية.
- الجدوى من حيث التكلفة.
- قابلية التطوير، بالإضافة لاتصال مخصص للشبكة العالمية.
- بنية تحتية أساسية ذات أداء عالمي مع مرونة عالية بالتوجيه المتنوع شرقاً وغرباً.
- سرعة تركيب الخدمات وسهولة إدارتها.
- مراقبة مستمرة واستباقية على مدار الساعة.
- توفر خاصية التنبيه عن طريق الإيميل أو الرسائل النصية القصيرة.
- بوابة إلكترونية متكاملة لعرض التقارير والرصد.

#### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

### إنترنت النخبة Elite Internet

#### مزايا الخدمة

- تحقيق استمرارية الأعمال من خلال الحماية ضد الهجمات الأمنية.
- نظام ذكي يكشف الهجمات الضارة ويسمح بمرور البيانات بأمان وفعالية.
- مراقبة شبكة عملائك ضد هجمات DDoS.

#### أسعار الخدمة

السعر (بالريال شهرياً)	السرعة المخصصة (ميغابت بالثانية)
2,461	1
22,275	10
95,852	50
171,177	100
1,160,925	1000

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

### فايرنت Firenet

#### مزايا الخدمة

- مزايا متقدمة لإدارة التهديدات والمخاطر.
- رصد واكتشاف فوري للمخاطر.
- إدارة سعة الإنترنت واستخداماته.
- دعم فني على مدار الساعة.
- إبرام اتفاقية مستوى الخدمة مع العميل لضمان جودة الخدمة.
- إنترنت مخصص للأعمال ذو موثوقية عالية.

- خدمة الاتصال المتماثل للتحميل والرفع.
- مبنية على شبكة محلية افتراضية.
- شبكة مزدوجة تدعم IPv4 و IPv6.
- عنوان بروتوكول الإنترنت ثابت.
- سرعة تصل إلى 10 جيجابت في الثانية.
- تقنية اتصال الميل الأخير عبر الألياف الضوئية والمايكرويف.

#### أسعار الخدمة

السعر (بالريال شهرياً)	مصاريف التركيب (بالريال)	السرعة المخصصة (ميغابت بالثانية)
2,254	4,283	1
20,205	11,500	10
88,952	40,250	50
162,207	40,250	100
1,098,825	40,250	1000

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

### إنترنت النطاق العريض Broadband Internet

#### مزايا الخدمة

- باقات متنوعة من سرعات الإنترنت والتي تناسب احتياجاتك.
- معدل مشاركة منخفض.
- خدمة إنترنت عالية السرعة وذات موثوقية.
- أسعار مناسبة.
- تقنية اتصال الميل الأخير عبر الألياف الضوئية والمايكرويف.
- سرعات تصل إلى 100 ميغابت.
- سرعة كاملة للتحميل والرفع.
- دعم فني على مدار الساعة.

#### أسعار الخدمة

السعر (بالريال شهرياً)	مصاريف التركيب (بالريال)	السرعة المخصصة (ميغابت بالثانية)
460	4,283	1
4,427	11,500	10
19,550	40,250	50
35,650	40,250	100

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

- خيارات مشاركة متعددة.
- سرعات إنترنت مختلفة.

## أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

## حزمة الأعمال Business Bundle

### أسعار الخدمة

الباقات	لايت 60	لايت 120
السعر	920 ريال/شهريا	1207.50 ريال/شهريا
إنترنت الألياف الضوئية للأعمال	60 ميغا بت في الثانية	120 ميغا بت في الثانية
الموجه العادي	موجه عادي	موجهان
جهاز حاسب آلي أو جهاز محمول	جهاز واحد	جهازان
كاميرات مراقبة (2 كاميرات سعة تخزين تيرا بايت)	نعم	نعم

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

## أسعار المكالمات

مكالمات داخل الشبكة	لا محدود
مكالمات خارج الشبكة	0.0575 ريال/دقيقة
الجوال	0.2875 ريال/دقيقة
الرقم الموحد (9200)	0.23 ريال/دقيقة
مكالمات دولية	تطبق تعرفه المكالمات الدولية

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15 %

في حالة التغطية عن طريق الاتصال السلكي فإن رسوم التأسيس تعتمد على المسح الميداني

## الحزم والمزايا

إسم الحزمة	حزمة 10	حزمة 50	حزمة 100
عدد دقائق المحلية	2000	10000	20000
عدد دقائق الجوال	8000	40000	80000
الرسوم الشهرية	1,725 ريال	5,750 ريال	10,350 ريال

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15 %

## السحابة الموحدة للتعاون Cloud Unified Collaboration

### مزايا الخدمة

- مقسم آمن ومخصص لكل عميل.
- توظيف عالي الجودة للتواصل الموحد و إتاحة استخدام المقسم الفرعي الخاص حسب احتياج المؤسسات.
- تحكم عبر الإنترنت بجميع المكالمات وخصائص التواصل الموحد.
- خدمة إنترنت آمن وعالي السرعة.
- أسعار مغرية للاتصالات المحيية والعالمية.
- خدمة فواتير متاحة عبر الإنترنت وعبر بوابة الخدمة الذاتية.
- تعاون محسّن وفّعال في بيئة العمل.
- سهولة الوصول إلى المقسم الفرعي الخاص والذي يتجاوز مكان العمل.
- جودة أفضل بأقل التكاليف.
- مرونة وقابلية للتوسع تزداد وفقاً لنمو أعمالك.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

## الخدمات المدارة

### الاستضافة في مركز البيانات Co-location

### مزايا الخدمة

- وضوح في تحديد التكلفة بباقات تنافسية ومرنة.
- موارد تقنية متطورة حيث تتم إدارة تقنية المعلومات اليومية للعميل من قبل فريق مؤهل.

## الخدمات الصوتية

### الاتصال الصوتي المباشر Business Trunk

### مزايا الخدمة

- يتم التوصيل عبر واجهات إيثرنت القياسية.
- عدد مرز من القنوات بحسب احتياج العميل.
- مكالمات صوت و فيديو عالية الوضوح.
- أسعار مغرية للاتصالات المحيية والعالمية.
- تشغيل الخدمة بشكل سريع و بسيط.
- مرونة وقابلية للتوسع تزداد وفقاً لنمو أعمالك.
- مكالمات صوتية ومكالمات فيديو عالية الوضوح.
- حماية استثمار العملاء في المقسم الحالي الخاص بهم.
- تحسين استمرارية الأعمال وتطويرها.

### أسعار الخدمة

#### الباقات

الباقات	باقة-10	باقة-100
عدد القنوات	10	100
خط الهاتف الثابت	30	500
رسم الاشتراك الشهري	2,645	8050
رسوم التأسيس (الألياف البصرية) *		3,450

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

- مرونة وإمكانية زيادة (أو تقليل) السعة على حسب تطورات احتياجات العميل.
- استغلال أقصى حد للمساحة بحيث تكون المساحة معدة مسبقًا باحترافية و ذات مستوى تقني عالٍ متى ما تمت الحاجة إليها .
- ضمان الحفاظ على المعدات لأطول فترة ممكنة وتوافر مستمر و ضمان توفر الطاقة والتبريد بصفة مستمرة.
- خبراء متواجدون على الدوام بحيث لا يحتاج العميل لدفع تكاليف استشارات خبراء دائمة.
- أعلى معايير التأمين الحيوية لمراكز البيانات.
- أماكن خاصة مؤمنة جيدًا.
- زيادة عرض النطاق الترددي.
- استخدام وتفعيل روابط شبكة نطاق عريض متعددة في نفس الوقت.
- حل فعال من حيث التكلفة.
- تحسين التطبيق والأداء.
- التأمين التام للشبكة.
- إدارة الشبكات بشكل مركزي.
- شبكة نقل مستقلة.
- أمن الشبكة.
- التحكم و أمن مستوى البيانات - نموذج أمان دقيق ومتشدد.
- تشغيل مبسط للشبكة.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

## استمرارية الأعمال Business Continuity

### مزايا الخدمة

- تخصيص مساحة للمكتب.
- غرف مكتبية واسعة.
- مقاعد منفصلة للمشرفين.
- توفير اللوازم المكتبية الضرورية.
- هواتف IP.
- فاكس وطابعة.
- نقطة وصول واحدة بالشبكة.
- دعم فني في الموقع على مدار 24 ساعة.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

## الراوتر المدار Managed Router

### مزايا الخدمة

- توفر باقات للاشتراك الشهري.
- عروض وباقات مرنة وفقاً لاحتياجات العملاء.
- تواجد محلي ودعم مستمر.
- خدمة ذات ثقة عالية.
- سرعة في التركيب وسهولة في الإدارة.
- مراقبة مستمرة واستباقية على مدار الساعة.
- توفر خاصية التنبيه عن طريق الإيميل أو الرسائل النصية القصيرة.
- بوابة إلكترونية متكاملة للتقارير والرصد.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

## شبكة SDWAN

### مزايا الخدمة

- بوابة إدارية مخصصة لرصد ومراقبة الشبكة.

**حلول الربط**  
**Connectivity Solutions**

## بيانات الربط المحلية National Connectivity Services

### الشبكات الخاصة الافتراضية 2 Ethernet Layer-2 VPN

#### مزايا الخدمة

- مرونة الدعم الطبوغرافي مما يؤدي إلى عدم حاجة العميل لتغيير الشبكة الخاصة به.
- إننا نوفر الدعم الكامل لمختلف تصميمات الشبكات التي تلبي احتياجات العميل ، منها الاتصال الكامل المباشر بين الفروع والاتصال من نقطة إلى نقاط متعددة ومن نقطة إلى نقطة داخل الشبكة.
- إمكانية التوسعة وسهولة ترقية الروابط الخاصة بالعميل وتوسيع الشبكة من خلال إضافة المزيد من الفروع.
- الموثوقية حيث تتميز الشبكة المبنية على بروتوكول الإنترنت بتصميم مرن لتساعد العميل على تلبية متطلبات الأعمال.

#### أسعار الخدمة

السعر (بالريال شهرياً)	مصاريف التركيب بالريال	السرعة المخصصة (ميغابت بالثانية)
2,179	4,283	1
10,482	11,500	10
29,890	40,250	50
42,050	40,250	100
132,848	40,250	500
211,726	40,250	1000

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

### خدمة التخزين المتزامنة Storage Fiber Sync. (SFS)

#### مزايا الخدمة

- نقل فائق السرعة للبيانات مع أقل مستوى تأخير لضمان نسخ البيانات بشكل لحظي ومتزامن.
- أمن عالي في نقل البيانات.
- دعم جميع بروتوكولات الشبكة المحلية والتخزين والترابط بين الأنظمة.
- توفير خيار تشفير نقل بيانات الطول الموجي.
- نقل كافة البروتوكولات دون الحاجة لتحويلها.
- نطاق ترددي غير محدود.
- إمكانية وسهولة ترقية سرعات الاتصال.
- إدارة متكاملة للشبكة بين مراكز البيانات.
- توفير اتفاقية جودة الخدمة.

#### أسعار الخدمة

مساحة التخزين (جيجا بايت)	الرسوم الشهرية بالريال	رسوم التأسيس بالريال
1	435,100	80,500
2	833,750	80,500
4	1,486,950	80,500
8	2,248,250	80,500
10	2,357,500	80,500

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

- معدل نقل بيانات مخصص بناءً على احتياجات العميل.
- موثوقية عالية.
- خدمة النسخ الاحتياطي بسعر مخفض.
- خيار خدمة إدارة جهاز التوجيه.
- اتصالات آمنة وسريعة.
- قابلية التوسع بسهولة في المستقبل.
- اتفاقية مستوى الخدمة والتي تضمن جودة الخدمة.
- دعم فني على مدار الساعة.
- سرعة أعلى من 1 Gbps.
- مبنية على خدمة إيثرنت.
- خدمة الاتصال المتماثل للتحميل والرفع.
- تقنية اتصال الميل الأخير عبر الألياف الضوئية والميكرويف.
- المرونة من خلال تصميم شبكة سلام.
- متاحة على المستوى المحلي والدولي.
- تتيح القدرة على استهلاك البيانات ، وعمل تقارير عن استهلاك البيانات.

#### أسعار الخدمة

السعر (بالريال شهرياً)	مصاريف التركيب بالريال	السرعة المخصصة (ميغابت بالثانية)
3,680	4,283	1
8,510	11,500	5
13,915	11,500	10
25,300	11,500	20
27,715	11,500	30
54,625	40,250	100
283,705	40,250	1000

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

### الشبكات الخاصة الافتراضية 3 MPLS Layer-3 VPN

#### مزايا الخدمة

- سهولة التوسعة المستقبلية للشبكة.
- تأمين الاتصال فيما بين الفروع.
- خدمات موحدة في نقل البيانات والصوت والفيديو من خلال اتصال واحد.
- تلتزم شركة سلام باتفاقية مستوى الخدمة مع العميل لضمان جودة الخدمة.
- الجدوى من حيث التكلفة.

### الشبكات الدولية الافتراضية 2 Global Ethernet Layer-2 VPN

#### مزايا الخدمة

- خدمة الشبكات الدولية الافتراضية 2 متوفرة بكل مكان مما يساعد في تسهيل عمليات الشبكة وإدارتها وإمداداتها.
- توفر خيارات خاصة بنطاق عرض ترددي مرن وقابل للزيادة مصمم لتلبية الطلب الفعلي لاستخدامات الشبكة في نقل البيانات.
- يمكن للمشاركين الانتفاع من شبكة الجيل الجديد الخاصة بالشركة والاستمتاع أيضا باتصال سريع وثابت يتراوح من 256 كيلوبت/الثانية إلى أكثر من 1 جيجابت/الثانية.
- يمكن للعملاء الحصول على سعة النطاق الترددي الذي يحتاجونه فقط مما يقلل من نفقات التشغيل الإجمالية.
- توفر الشركة الاستشارات الفنية والتصاميم لتلبية أية مطالب تقنية.
- توفر الشبكة عالية التقنية بدائل فورية متاحة بنسبة 99.99%.
- توفير اتفاقية مستوى جودة الخدمة ومساعدة تقنية على مدار الساعة.

#### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

### الشبكات الدولية الافتراضية 3 Global MPLS Layer-3 VPN

#### مزايا الخدمة

- تقدم التقنية المتوفرة من خلال الشبكات الدولية الافتراضية 3 تأميناً قوياً يمنع الوصول الغير مصرح به واقتحام الشبكة من خلال فصل عمليات نقل البيانات الخاصة بكل عميل.
- خيارات مرنة لسعة النطاق الترددي العريض ، والتي تلبي متطلبات الأعمال ، متوفرة من 128 كيلوبت/ثانية وتصل إلى أكثر من 1 جيجابت/الثانية.
- إمكانية ترقية ساعات الربط الخاصة بالعملاء وسهولة إضافة فروع أخرى لشبكة العملاء.
- دعم أنواع الشبكات المختلفة داخل السعودية.
- توفر الشبكة عالية التقنية بدائل فورية متاحة بنسبة 99.99%.
- تلتزم شركة سلام باتفاقية مستوى الخدمة (SLA) لضمان جودة الخدمة المقدمة.

#### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

#### مزايا الخدمة

- القدرة على تعقب عرض النطاق حسب حاجة كل موقع وكل تطبيق أو أحدهما مع سهولة الانتقال إلى عرض نطاق أعلى.
- إرسال التحويلات بدقة عالية وتوافر كبير للنظام والتخلص تقريباً من وقت التعطل مع تصميم الشبكة الواسعة لسلام في كل مستوى بالإضافة إلى الدعم المخصص للعملاء.
- توحيد المعطيات والفيديو والصوت في بنية قوية واحدة ذات سعة عالية ، بالإضافة إلى الحصول على أسعار تنافسية لتحقيق أهداف الأعمال.
- مجموعة واسعة من درجات السرعة تغطي معظم المملكة العربية السعودية.
- تنوع في دوائر النفاذ تشمل المايكرويف والألياف البصرية.
- شبكة ألياف مستقلة بتغطية أشمل و أوسع.

#### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

### فئة الخدمة Class of Service

#### مزايا الخدمة

- التحكم في الموارد حيث يكون لدى العميل السيطرة الكاملة على النطاق الترددي الخاص به.
- يمكن للعميل طلب تحديد أولويات حركة المرور حسب احتياجات الشبكة من التطبيقات.
- الاستخدام الفعال للتطبيقات الهامة لعرض النطاق الترددي لشبكة النطاق العريض.
- ضمان عرض النطاق الترددي المطلوب بالحد الأدنى من التأخير في تطبيقات الوسائط المتعددة والصوت.
- توفير حصة عادلة من النطاق الترددي للتطبيقات غير الهامة.

#### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

## دائرة الإستتجار الدولي International Private Leased Circuit

- وصول واسع ومرونة من خلال اتصال متكامل عبر نظم كابلات الألياف البحرية والأرضية الدولية ، بما يتيح للعميل إمكانية بناء اتصالاته الدولية والتشغيل بموثوقية مع توافر الدعم من خلال فريق العمل الفني لدى سلام.
- التنوع الاختياري في تحديد المسارات.
- قصر وقت التوصيل مع مجموعة كبيرة من القدرات.
- الجدوى من حيث التكاليف ، الاستغناء عن نفقات رأس المال الضخمة المرتبطة بمد الكابلات البحرية والتكاليف التشغيلية اللاحقة.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

### أسعار الخدمة

الباقات	التحميل (كيلو بت بالثانية)	الرفع (كيلو بت بالثانية)	السعر للباقة الممتازة بالريال
باقة 1/0.5	1,024	512	9,538
باقة 1/1	1,024	1,024	14,100
باقة 2/1	2,048	1,024	19,076
باقة 3/1	3,072	1,024	24,052
باقة 4/2	4,096	2,048	38,152

الأسعار تعتمد على اختيار العميل لنسبة المشاركة

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

## خدمات الربط عن طريق الأقمار الصناعية SATCOM

### - الاتصال عبر VSAT MPLS

#### مزايا الخدمة

- تغطية شاملة للمملكة.
- خدمة مخصصة.
- تمديد شبكات الشركات عبر مواقع متعددة.
- يدعم أعمال مؤتمرات الفيديو التجارية.
- يدعم بث الفيديو والفيديو عند الطلب.
- إمكانية تفعيل الخدمة في المناطق النائية.

### - سات بول SATPOOL-C

#### مزايا الخدمة

- تغطية شاملة للمملكة.
- المرونة الكاملة في تحديد السرعات المطلوبة من العميل.
- توفير سرعات مختلفة.
- مركز العمليات المركزية في جدة والرياض مع توفر دعم على مدار الساعة.
- يدعم بث الفيديو عند الطلب.
- توفير تدفق البيانات والفيديو.
- تلتزم شركة سلام باتفاقية مستوى الخدمة لضمان جودة الخدمة المقدمة.
- دعم فني على مدار الساعة.

#### أسعار الخدمة

الإنترنت عبر الأقمار الصناعية			
الباقات	التحميل (كيلو بت في الثانية)	الرفع (كيلو بت في الثانية)	الممتازة (بالريال)
1/0.5	1,024	512	4,839
1/1	1,024	1,024	7,070
2/1	2,048	1,024	9,568
3/1	3,072	1,024	12,066
4/2	4,096	2,048	19,136

الأسعار تعتمد على اختيار العميل لنسبة المشاركة

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

## الأقمار الصناعية VSAT

### خدمات الإنترنت عن طريق الأقمار الصناعية ISAT

### - سات كوم ا SATCOM-I

#### مزايا الخدمة

- تغطية شاملة للمملكة.
- خدمة إنترنت مخصصة.
- تلتزم سلام باتفاقية مستوى الخدمة لضمان جودة الخدمات المقدمة.
- دعم فني على مدار الساعة.

### - سات بول ا SATPOOL-I

#### مزايا الخدمة

- تغطية شاملة للمملكة.
- المرونة الكاملة في تحديد السرعات المطلوبة من العميل.
- توفير سرعات مختلفة.
- مركز العمليات المركزية في جدة والرياض مع توفر دعم على مدار الساعة.
- يدعم بث الفيديو عند الطلب.
- توفير تدفق البيانات والفيديو.
- تلتزم شركة سلام باتفاقية مستوى الخدمة لضمان جودة الخدمة المقدمة للعميل.
- دعم فني على مدار الساعة.

# الخدمات السحابية Cloud Services

#### مزايا الخدمة

- السيرفر الافتراضي الخاص يعادل وجود سيرفر حقيقي ولكن بتكلفة أقل.
- أداء أسرع من الاستضافة المشتركة.
- خيار حماية و أمن في استضافة الأعمال.
- التحكم المطلق.
- التوفر الدائم.
- ترقية سهلة.
- تتم استضافة بياناتك وتأمينها داخل المملكة.
- خدمات مقدمة بأحدث التقنيات.
- اعتماد نظام الدفع على أساس الزيادة في طلبك للخدمة ، حيث تتم زيادة أو تقليل الموارد المطلوبة لتلائم احتياجاتك.
- دعم فني على مدار الساعة.
- توفر كافة الخدمات من السحابة التنفيذية.

#### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل

## مايكروسوفت Azure

### مزايا الخدمة

- تقدم Azure خطة للدفع تتيح للشركات إمكانية التحكم بشكل أفضل في ميزانيات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بهم حيث يقومون بشراء ما يحتاجون إليه فقط.
- إن استخدام Azure للاستفادة من التطبيقات كخدمة يقلل أيضاً من تكاليف البنية الأساسية والصيانة وإدارة بيئة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بك.
- لتلبية احتياجات أعمالكم يجعل Azure من السهل تغيير مستوى طاقة الحوسبة المطلوبة بنقرة بسيطة.
- توفر مايكروسوفت أكثر تقنيات الأمان تقدماً حتى تكون على ثقة من حماية بياناتك.
- تتميز الخدمة بالمرونة مما يسمح لك بإجراء نشر مختلط وبهذه الطريقة تكون قادراً على الاستفادة من موارد المقدمة وكذلك مزايا السحابة.
- نشر وتشغيل الجهاز الظاهري.
- ترحيل التطبيقات والبنية التحتية.
- الأمان مضمّن في مستويات مختلفة ويمكن تخصيصه حسب متطلبات العميل.
- يتكامل مباشرة مع وحدات التخزين (استمرارية العمل / الاسترداد بعد الكوارث) مع خيارات النسخ الاحتياطي واسترداد البيانات بعد الكوارث.
- لوحة تحكم لاكتساب الرؤية والأفكار حول ما يحدث مع البنية التحتية الخاصة بك.

### أسعار الخدمة

- الدفع حسب الاستخدام.
- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل

## خدمات Azure Stack

### مزايا الخدمة

- زيادة إنتاجية المطورين من خلال تمكينهم من إنشاء التطبيقات وتشغيلها بنفس الطريقة ، سواء كانت تعمل على Azure أو Azure Stack.
- إنشاء تطبيقات حديثة ودمج التطبيقات الأساسية القديمة باستخدام مجموعة متسقة من خدمات Azure وعمليات وأدوات DevOps.
- يعمل Azure Stack كامتداد لـ Azure مما يمكّن النظام البيئي السحابي الذكي لـ Azure من الوصول إليك هذا يقلل بشكل كبير من مخاطر تباطؤ وقت الاستجابة ، ويبسط الاتصال ويوفر الخدمات السحابية محلياً.
- التركيز على تقديم مستويات خدمة عالية للتطبيقات مع أنظمة متكاملة والتي توفر Azure ميسر بطريقة غير متقطعة ويمكن التنبؤ بها.
- يساعدك Azure Stack في تنفيذ نفس القدرات التي توفرها السحابة العامة لـ Azure داخل مراكز بياناتك وهي الطريقة الأكثر أماناً للحصول على الأمان والتحكم في بيانات الأعمال الحساسة الخاصة بك.

## خدمة النسخ الاحتياطي Backup as a Service

### مزايا الخدمة

- قابلية غير محدودة للتوسع دون الحاجة للإنفاق مقدماً.
- تحسين بيئة التشغيل الخاصة بك مع مستويات جديدة من المعرفة والخبرة والقدرة على إعداد التقارير المتقدمة.
- يمكنك من عمل النسخ الاحتياطي والأرشفة والتقارير بعملية فحص واحدة و سريعة مما يوفر الوقت.
- سهولة استعادة البيانات من خلال لوحة التحكم.
- من خلال منصة تحكم واحدة ، يمكنك عرض جميع الوظائف وإدارتها والوصول إليها وإلى جميع البيانات في الشركة.
- حماية وإدارة البيانات في السيرفرات الافتراضية والعادية ، والتطبيقات ، ومخزن البيانات ، و البنى التحتية السحابية ، والأجهزة النقالة ، وذلك بكل بساطة وسهولة.
- تتكامل هذه الخدمة مع معظم أنواع وحدات التخزين.
- تتواجد كافة خدمات النسخ الاحتياطي و الأرشفة والتقارير في منصة واحدة.
- تخزين كافة بيانات الشركة داخل مستودع افتراضي آمن و فعال وذكي ويمكن الوصول إليه بسهولة.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل

## استضافة سيرفر الرسائل – مايكروسوفت Hosted MS Exchange

- الوصول إلى الصندوق الوارد للبريد الإلكتروني من خلال تطبيق الإيميل كما هو منصوص عليه في إتفاقية مستوى الخدمة.
- الوصول إلى مجلدات الرسائل الشخصية من خلال البروتوكول المتفق عليه من خلال إتفاقية مستوى الخدمة.
- بروتوكول البريد الإلكتروني.
- الوصول إلى بروتوكول رسائل الإنترنت.
- يمكن لأي عميل الوصول إلى متصفح الويب.
- مجلد بريد شخصي (لا تتم مشاركته مع مستخدمين آخرين).
- قائمة عنوان شخصي (لا تتم مشاركته مع مستخدمين آخرين).
- تقويم شخصي (لا تتم مشاركته مع مستخدمين آخرين).
- مهام شخصية (لا تتم مشاركتها مع مستخدمين آخرين).
- دعم المستوى الأول والثاني للنطاقات سواء للأفراد أو الشركات.
- جدولة المجموعات وعرض أوقات الفراغ والانشغال لدى الآخرين.
- تنبيهات الهاتف المحمول باستقبال التنبيهات من خلال جهاز المحمول.
- التصفح عن طريق الهاتف المحمول: الوصول إلى صندوق البريد الوارد والتقويم ودفتر العناوين والمهام من خلال الجهاز المحمول.
- مزامنة الأجهزة المحمولة من خلال الشبكات مع البريد الوارد والتقويم ودفتر العناوين والمهام.

### أسعار الخدمة:

الخدمة (مساحة التخزين بالجيجا بايت)	سعر النقل (بالريال)	السعر الشهري (بالريال)
1 أساسي	8	23
5 أساسي	13	38
10 أساسي	19	53
1 قياسي	16	46
5 قياسي	20	56
10 قياسي	27	76
1 شركات	30	83
5 شركات	34	94
10 شركات	40	113

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

## أوفيس 365 (Office 365)

- مع خطط الأعمال في برامج Business , Office 365 و Business Premium ستتمتع شركتك بمزايا وفوائد أحدث إصدارات تطبيقات برامج Office.
- لأن Office 365 يعتمد على طول الحوسبة السحابية ، فإنه يمكّن المستخدمين من الوصول إلى كافة تطبيقات العمل والملفات الخاصة بهم في أي وقت وفي أي مكان

- يوفر لك Azure Stack قابلية الاحتواء والتوسع لزيادة الموارد حسب احتياجاتك ، وعند الطلب.
- يوفر لك Azure Stack أكثر تقنيات الأمان تقدماً في هذا المجال لتضمن أمان وحماية بياناتك.
- نماذج أسعار OPEX مغرية وفريدة لخدمات Microsoft Azure.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

## خدمات الاستضافة والمشاركة Hosting and Collaboration

### استضافة مواقع الانترنت Web Hosting

#### مزايا الخدمة

- يمكن للعملاء الذين يختارون خدمة الاستضافة المدارة أن توفر المال من خلال عدم الحاجة لتوظيف مسؤولين مواقع بدوام كامل.
- لا يتحتم على الشركات التي تدرّب منسوبيها على كيفية إدارة الأجهزة الجديدة أن تتحمل عبء هذه التدريبات.
- خدمات الاستضافة السحابية هي الحل الأنسب لمعظم الشركات النامية بحيث تكون خدمة الاستضافة جاهزة للعمل وبشكل سريع.
- سهولة للتوسع والتطوير مستقبلاً.
- استضافتك تنمو حسب نمو أعمالك.
- تسجيل النطاقات.
- تخصيص وإدارة سجلات (اسم نطاق النظام).
- حماية الهوية.
- إدارة (من هو).
- حجز النطاقات.
- دعم اللغة العربية والإنجليزية.
- دعم نظام لينكس.
- دعم نظام ويندوز.
- دعم نطاقات فرعية.
- لوحة التحكم لإدارة الموقع.
- دعم حسابات (بروتوكول نقل الملفات) متعددة.

### أسعار الخدمة

الباقة	نظام التشغيل	القدرة الاستيعابية الافتراضية	مساحة التخزين	رسوم الاشتراك الشهرية
استضافة ويندوز المطور	ويندوز	100 جيجا بايت	200 جيجا بايت	898 ريال
استضافة ويندوز الممتاز	ويندوز	100 جيجا بايت	250 جيجا بايت	1,090 ريال
استضافة لينكس المطور	لينكس	100 جيجا بايت	200 جيجا بايت	887 ريال
استضافة لينكس الممتاز	لينكس	100 جيجا بايت	250 جيجا بايت	1,079 ريال

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

- باستخدام أي جهاز يمكن الوصول إليه عبر الإنترنت.
- تمكّن برامج Office 365 المجموعات من المشاركة في إعداد نفس الملف في نفس الوقت ، وتعمل خاصية تحرير المستندات وتنسيقها في الوقت الفعلي على تحسين عملية التعاون للشركات.
- يُمكن لمستخدمي Office 365 الوصول إلى أحدث المميزات في تطبيق الإيميل من مايكروسوفت التي توفر نطاقًا واسعًا من إمكانيات البريد الإلكتروني ، وتوفر ميزة إدارة بريد إلكتروني شامل بما في ذلك مراجعة وإرسال الرسائل في أوقات مختلفة ، وإشعارات الرد على المستلم ، وميزات جدولة محسنة من خلال تقويم البريد الإلكتروني.
- تحتوي برامج Office 365 على خاصية الأمان ، مما يساعد الشركات على التركيز في مهامهم.
- تعمل برامج Office 365 بسلاسة مع البرامج المتعارفة والمستخدم ، بما في ذلك ، Word ، Excel ، Outlook ، PowerPoint ، Publisher ، OneNote .
- أجهزة كمبيوتر أو أجهزة Mac ، بالإضافة إلى 5 أجهزة iPad أو أجهزة لوحية بنظام Windows لمستخدم واحد.
- صندوق بريد بحجم 50 جيجابايت مع برنامج مكافحة الفيروسات ومكافحة الرسائل غير المرغوب فيها.
- توفير أدوات للعميل لإنشاء موقعه الإلكتروني ومشاركة المستندات عليه.
- توفير أدوات لإجراء المؤتمرات والاجتماعات عبر الإنترنت من خلال مشاهدة عالية الدقة بالصوت والصورة مع مشاركة سطح المكتب.
- إدارة مبسطة على شبكة الإنترنت.
- تساعد برامج Office 365 على حماية بيانات العميل المهمة من خلال حفظها في مواقع موثوقة ومختلفة للشركة مما يساعدك على إستعادة البيانات.

## أسعار الخدمة

باقات الأعمال	
الباقية	الرسوم الشهرية (بالريال)
تطبيقات الأعمال	36
أوفيس 365 للأعمال (قياسي)	54
أوفيس 365 للأعمال (أساسي)	22

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

باقات الأعمال للشركات	
الباقية	الرسوم الشهرية (بالريال)
تطبيقات الأعمال	52
مايكروسوفت 365 لإدارة المكتب (شركات 1)	35
مايكروسوفت 365 لإدارة المكتب (شركات 3)	86
مايكروسوفت 365 لإدارة المكتب (شركات 5)	151

الأسعار المذكورة أعلاه تشمل ضريبة القيمة المضافة 15%.

**خدمات الأمان السيبراني**  
**Cyber Security Services**

## خدمة امن المعلومات وإدارة الحوادث Security Information and Event Management

- دعم وتوافر خدمة مركز العمليات الأمنية على مدار الساعة المدعومة باتفاقية تشغيل مستوى الخدمة بنسبة 99.99.
- إدارة فعالة للسجلات والأحداث عن طريق إجراء تحليل دقيق للسجلات والبيانات الضخمة.
- مراقبة الشبكة والنهيات الطرفية بأكملها لرصد اي نشاط ضار فيها والسيطرة عليه.
- تحليل سلوك المستخدم وذلك لاكتشاف سلوك مشبوه أو ضار ومعالجته من خلال تحليلات الأمان وتعلم الآلة.
- مراقبة نزاهة الملفات والتي تتيح للعميل المراقبة بشكل انتقائي لبياناتك باستخدام أدوات التحكم والتي يمكنها تحديد ملفات معينة.
- نماذج توصيل مرنة للخدمات للحصول على منتجات وخدمات احترافية مخصصة لمتطلبات الأمان الخاصة بك مع نماذج توصيل مختلفة مُدارة بالكامل أو مخصصة أو كليهما حسب الاحتياج.
- الاحتفاظ بالسجلات حيث تتيح هذه الميزة تخزين السجلات والاحتفاظ بها لمدة تصل إلى 12 شهر أو أكثر في حال الحاجة إليها.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل.

## إدارة الثغرات الأمنية واختبار الاختراق VA/PT Service

من الضروري لأي منظمة تنفيذ خدمة فعالة لتقييم الضعف واختبار الاختراق للحماية من الهجمات والتهديدات في بيئة الأعمال. تم إثبات هذه الخدمة والموافقة عليها من قبل متخصصي أمن المعلومات لتقليل نواقص الهجوم بشكل كبير وتزويد الشركة بموقف أمان أفضل بكثير فيما يتعلق بقدرتها على الدفاع عن نفسها من معظم الهجمات الخطيرة.

يمكن للعملاء الاختيار من بين الحزم المتاحة في هذه الخدمة بناءً على مستوى التقييم الذي يريدون تحقيقه ، والتي تشمل جمع المعلومات ونمذجة التهديد وتحليل نقاط الضعف والاستغلال الفعلي وما بعد الاستغلال والإبلاغ.

تقدم سلام خدمة VA / PT على أحدث طراز من قبل فريق ذي خبرة واسعة، الذين يتخطون البنية التحتية للشبكة لاختبار جميع أجهزة الشبكة وأنظمة التشغيل وقواعد البيانات والتطبيقات والبيئات الافتراضية والسحابة والأجهزة المحمولة لتحديد نقاط الضعف في هذه الأنظمة.

### مزايا الخدمة

#### اختبار شامل

- العمليات والتقنيات التي تتجاوز البنية التحتية لشبكتك فقط.

#### إدارة الامتثال.

- تلتزم بجميع أطر الامتثال التنظيمية السعودية والعالمية، مثل NCA وSAMA وCITC، إلخ.

#### تقليل المخاطر

- من خلال محاكاة تقنيات الهجوم المتعددة لإثبات نقاط دخول الضعف والسماح بالعلاج المناسب.

#### تحسين الأمن

- تقوم بتحسين وضعك الأمني وزيادة نضج التدقيق الداخلي.

#### سعر الخدمة

- السعر يعتمد على متطلبات العملاء.

## إدارة أجهزة الحماية Security Device Management

### مزايا الخدمة

- الفحص الدوري والفحص عند الطلب للثغرات الموجودة في النظام للتأكد من عدم وجود ثغرات أمنية نتيجة للتغيرات التي تطرأ على الشبكة.
- التكامل مع خدمات الأمن المدارة الأخرى.
- محركات فحص داخلية وخارجية للشبكات والخوادم والتطبيقات الداخلية والعامة.
- تحديد أولويات للثغرات ومدى خطورتها.
- حيث تقوم الخدمة بتسجيل المخاطر لآلاف نقاط الضعف ومن ثم تحديد أولويات وخطورة تلك الثغرات بناءً على درجة أهميتها وحالتها الحرجة ، وذلك وفقاً لنظام تسجيل نقاط الضعف الشائعة.
- فحوصات مخصصة مع خيار الإبلاغ ورفع التقارير وفقاً لمتطلبات الالتزام الخاصة بالعميل.
- توصيات الإصلاح وسد الثغرات وفقاً لأفضل الممارسات.
- منصة تفاعلية وسهلة لإدارة أبسط مع تقارير احترافية.

## الجدار الناري لتطبيقات ومواقع الويب Web Application Firewall

### مزايا الخدمة

- الحماية من هجمات التطبيقات حيث تقوم الخدمة بإيقاف التهديدات الحديثة فور وقوعها ، بما في ذلك هجمات البرمجة النصية للمواقع المشتركة.
- ذكاء اصطناعي قائم على تعلم الآلة تقوم محركات

أن ريق أبحاث التهديدات لدى شركة سلام يقوم بتحديث وتحديد التهديدات المحتملة بشكل مستمر ومتواصل لتقليل الأعباء والنفقات التشغيلية اللازمة لضمان سير ونجاح أعمال الشركة.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل

## البوابة الآمنة للبريد الإلكتروني Secure Email Gateway

### مزايا الخدمة

- تقنية متطورة لفحص وفلتره جميع رسائل البريد الإلكتروني الواردة والصادرة.
- وقاية أعمال العملاء من البرامج الضارة وعاوين البريد الإلكتروني المشبوهة وغيرها من التهديدات التي قد تضر البريد الإلكتروني.
- تشفير رسائل البريد الإلكتروني والإحتفاظ بالرسائل الصادرة والواردة مؤقتاً عند حدوث الأعطال.
- منع فقدان بيانات البريد الإلكتروني.
- فحص عناوين البريد الإلكتروني.
- اكتشاف البرمجيات الخبيثة في الوقت الحقيقي.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل

## مكافحة هجمات حجب الخدمة Anti-DDoS

### مزايا الخدمة

- الكشف و الحماية و التقليل من حدة الهجمات ، وتأمين خطوط الدفاع الأمامية للشركات.
- التأمين القوي على استخدام الانترنت وطبقات الشبكة.
- استخدام الحلول المتقدمة لفحص الانترنت وعملية التنقية.
- التعامل مع جميع أنواع هجمات حجب الخدمة.
- إدارة مركزية للتحليلات الشاملة وإعداد التقارير.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل

كشف التهديدات بالكشف عن الأخطاء وتحديد ما إذا كانت ضارة أم غير ذلك وتحديد مستوى التهديدات الحرجة.  
- خدمات الأمان المتقدمة وتحديد الموقع الجغرافي ، وكشف البرمجيات الضارة ، والحماية من هجمات الحرمان من الخدمة و منع فقدان البيانات.  
- إعداد التقارير المبسطة والاحترافية والتقارير المخصصة حسب الحاجة.  
- نماذج توصيل مرنة للخدمات وذلك من خلال الحصول على منتجات وخدمات احترافية مخصصة لمتطلبات الأمان الخاصة بالعميل مع نماذج توصيل مختلفة مُدارة بالكامل أو مخصصة أو كليهما حسب الاحتياج.

### أسعار الخدمة

- يتم تسعير الخدمة بناءً على متطلبات العميل

## جدار الحماية الافتراضي Virtual Firewall

### مزايا الخدمة

- منصة أمنية واحدة متكاملة توفر 7 عناصر أمنية رئيسية لتزويد العملاء بأقصى درجات الحماية المتوفرة مع مرونة فائقة في منصة أمنية متطورة.
- تقنية تليبي مختلف الاحتياجات توفر نفس الحماية المتطورة لجميع العملاء بغض النظر عن حجم الشركة وحاجاتها.
- التوفير في تكاليف الشراء والتشغيل الاستغناء عن شراء واستخدام أجهزة الحماية المتعددة ، ودمجهم في نقطة حماية وتحكم واحدة.
- أمان وأداء لا مثيل لهما حيث تقوم أنظمة جدار الحماية الافتراضي بالتزامن وبشكل فوري بتجميع المحتوى وتحليله والتحقق منه ليقدم من 4 إلى 6 مرات أداء أسرع وأفضل مقارنة ببرامج مكافحة الفيروسات و التطبيقات المشبوهة وبرامج التشفير وتحليل المحتوى.
- مصممة للكشف عن الهجمات الحديثة وغير المعروفة تستخدم أحدث الخوارزميات الأمنية للاستفادة من المعلومات المشتركة بين مكونات نظام الحماية لتساعد في كشف وإيقاف التهديدات والمخاطر التي لم تكتشف من قبل.
- حماية استباقية يمكن للشبكات المحمية بخدمة جدار الحماية الافتراضي التي توفرها شركة سلام أن تتصدى للتهديدات الحديثة والناشئة بشكل أسرع مقارنة مع حلول الحماية التقليدية التي تتعرف فقط على التهديدات المعروفة مسبقاً أو التي تتطلب تحديث يدوي.

## الإنترنت الآمن Web Security

### مزايا الخدمة

تتميز خدمة الإنترنت الآمن لدينا بأنها عالية الأداء وتوفر إمكانية التوسع والترقية بحسب الحاجة ، هذا بالإضافة إلى مجموعة واسعة من المميزات التي تحتاجها الشركات ، حيث

**التزامات الشركة والمستخدم**  
**Company & User**  
**Commitments**

- الحق في تقديم شكوى ل شركة سلام ، عبر جميع الوسائل الممكنة ، سواء أكانت إلكترونية ، أو عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي؛ ومن ثم الحصول على رقم مرجعي للشكوى.

- الحق في عدم مطالبته بسداد المبلغ المعترض على صحته ، وقدم شكوى بشأنه ، خلال المدة النظامية؛ إلى أن يتم البت في شكواه، مع عدم تعليق الخدمة أو إلغائها بسبب ذلك المبلغ ، خلال فترة بحث الشكوى.  
- الحق في معالجة شكواه من قبل شركة سلام ، خلال مدة لا تتجاوز 5 خمسة أيام من تاريخ تقديم الشكوى.  
- الحق في تصعيد الشكوى إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات ، في حال انتهاء المدة، دون قيام شركة سلام بحل الشكوى، أو عدم رضاه عن الحل المقدم.

### مسؤوليات المستخدم

- مراجعة أحكام الخدمة والتزاماتها بعناية ، قبل الاشتراك بها.  
- التقيد بأحكام الخدمة والتزاماتها ، وعدم إساءة استخدام خدمات الاتصالات مثل تعمد إجراء اتصال يخالف قواعد الآداب العامة ، أو له طابع تهديدي ، أو يؤدي إلى إحداث فزع أو ازعاج.  
- لا يجوز للمستخدم استخدام الخدمات أو المعدات أو البرامج أو المنتجات الأخرى التي يتلقاها من شركة سلام ، 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.  
- مسؤوليته عن جميع الأرقام المسجلة باسمه ، وما يترتب عليها.  
- يعد المستخدم مسؤولاً عن حماية الشبكة الداخلية الخاصة به من أي اختراق غير نظامي سواء كان ذلك للاختراق بالمكالمات أو حركة البيانات الخاصة به.  
- التحقق من صحة الفاتورة المتعلقة بخدماته عند صدورها، والتقيد بالمدة النظامية لتقديم الشكوى على صحة الفاتورة، في حال اعتراضه على صحتها وذلك بتقديم الشكوى خلال 60 يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة محل الاعتراض.  
- سداد المبالغ المستحقة ل شركة سلام ، خلال المدد المحددة في الفاتورة ، تجنباً لتعليق الخدمة أو إلغائها .  
- يلتزم المستخدم - في الحالات التي يقوم فيها شركة سلام بتوفير أجهزة طرفية في موقع المستخدم - أن يسمح للأشخاص المفوضين من قبل شركة سلام بالدخول إلى المباني والمواقع التي يشغلها المستخدم ، أو تقع تحت سيطرته ، وأن يسمح لهم بالبقاء في تلك المواقع بالقدر المطلوب للقيام بعملية الإصلاح او الفحص.  
- 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

### التزامات شركة سلام وحقوق المستخدم

- الحق في معرفة تفاصيل أسعار الخدمة ومميزاتها ، وأي قيود أو استثناءات على استخدامها، أو أي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات.  
- الحق في الحصول على الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الاشتراك ، وبما لا يخالف أنظمة الهيئة.  
- الحق في الحصول على نسخة الكترونية من عقد الاشتراك بالخدمة ، وللعميل الحق في أخذ نسخة منه في أي وقت بناء على طلبه  
مع مراعات وجود ما يفيد سداد العميل للمبلغ المدفوع لشركة سلام ، موضح فيه نوع الخدمة التي تم سدادها ، ومبلغ السداد وتاريخ الدفع.  
- الحق في الحصول على الخدمة في جميع المراكز التابعة لشركة سلام ، وعدم حصر تقديم بعض خدماته في مراكز محددة دون غيرها.  
- الحق في إشعار المستخدم بتاريخ انتهاء الفترة التجريبية المجانية أو الزمن المحدد للعرض الترويجي قبل انتهائها بما لا يقل عن (24) ساعة لاتخاذ قرار بالاستمرار من عدمه.  
- الحق في سرية معلومات الاتصال الخاصة بالعميل فهي مصنونة و لا يجوز الاطلاع عليها ، أو الاستماع إليها ، أو تسجيلها.  
- الحق في الحصول بصفة منتظمة على فواتير واضحة ، وصحيحة ، ومفصلة ، دون مقابل ترسل إلى العميل إلكترونياً ، وباللغة العربية أو الإنجليزية ، حسب اختياره.  
- الحق في وجود حد أئتماني للخدمة؛ يوضح فيه عقد الاشتراك في الخدمة، و الفاتورة الشهرية.  
- الحق في طلب تخفيض الحد الائتماني؛ مع مراعاة ألا يقل الحد الائتماني بعد التخفيض عن الحد الأدنى لقيمة الباقية ، وعدم رفعه إلا بطلب منه.  
- الحق في عدم تجاوز إجمالي مبلغ الفاتورة للحد الائتماني؛ باستثناء آخر عملية اتصال قبل بلوغ الحد الائتماني.  
- الحق في استمرارية الخدمة، وعدم تعليقها ، أو إلغائها؛ إلا بموجب نظامي.  
- الحق في الحصول على ما يثبت طلبه إلغاء الخدمة ، وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغاؤها؛ ابتداءً من تاريخ تقديم طلب الإلغاء.  
- الحق في إعادة أي مبالغ مستحقة للمستخدم لدى شركة سلام ، وذلك خلال 10 أيام على الأكثر من تاريخ طلب المستخدم أو اكتشافها إذا طلب المستخدم تحويل المبالغ إلى حسابه المصرفي ، أو خلال 5 خمسة أيام على الأكثر إذا طلب المستخدم إضافتها إلى أي حساب يخصه لدى شركة سلام.  
- الحق في طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (12) اثني عشر شهراً؛ على أن يقوم بسداد الأجر المتكررة عن هذه المدة.  
- الحق في عدم احتساب رسوم الخدمة ، أثناء فترة انقطاعها ، بسبب شركة سلام.

(ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات ومعداتنا) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها للمستخدم.

- على المستخدم قبل الاتصال ب شركة سلام التحقق من التوصيلات والمعدات المسؤول عنها داخل موقعه ، ولا يدخل في ذلك التوصيلات والمعدات التي تم تركيبها أو توفيرها من قبل شركة سلام داخل موقع المستخدم ، أو كانت من ضمن التزامات شركة سلام عند الاتفاق مع المستخدم.

## طريقة فتح حساب لدى شركة سلام من قبل المفوض عن الجهة

### لفتح حساب للجهات الحكومية و قطاع الأعمال لدى شركة سلام يتوجب على العميل تقديم المعلومات التالية

- إسم المنشأة.
- نوع المنشأة.
- السجل التجاري / الرقم الموحد للمنشآت / رقم هوية المنشأة.
- العنوان الوطني.
- رقم التواصل .
- اسم الشخص المفوض، رقم هويته، رقم هاتفه، والبريد الإلكتروني.

بهذا يكمل العميل التسجيل لدى شركة سلام ويقوم النظام بإنشاء رقم للعميل يمكنه من طلب خدمات سلام المختلفة.

## آلية طلب الحصول على خدمة جديدة، تجديد، تعديل، تعليق، وإلغاء الخدمات

### آلية الحصول على خدمة جديدة

- يستطيع العميل من القطاع الحكومي و قطاع الأعمال طلب الحصول على خدمة جديدة من خلال قنوات البيع المختلفة الخاصة بشركة سلام و هي الهاتف، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني و مدير الحساب.
- يقوم مدير الحساب بإرسال نموذج طلب الخدمة ليقوم العميل بتعبئتها و اختيار الخدمة المطلوبة و بناء على طلب العميل يتم دراسة الطلبات و تقديم عرض سعر للخدمة متضمناً العرض الفني و العرض المالي و وقت تنفيذ الخدمة و يرسل إلى العميل مرة أخرى للموافقة عليه و من ثم تقديم الخدمة كما تم الاتفاق في اتفاقية الخدمة التي يتم توقيعها بين الطرفين

### آلية تجديد الخدمة

- يتم تجديد الخدمة تلقائياً حسب ما هو منصوص عليه في العقد ما لم يطلب العميل عدم تجديد العقد بشكل رسمي و بالنسبة للقطاع الحكومي عند بعض المنشآت يتم اصدار تعميده جديد لاستمرارية الخدمة.

## آلية تعديل الخدمة

- يقوم الشخص المفوض بإرسال طلب تعديل الخدمة مثل (تخفيض السرعة أو زيادتها ، تقليل الحد الإئتماني أو زيادته ، نقل الخدمة إلى مكان آخر أو أي تعديل آخر) إلى مدير حساب الهيئة الحكومية أو الشركة من قطاع الأعمال عن طريق القنوات الرسمية لشركة سلام و من ثم يتم تنفيذ الطلب و إبلاغ العميل بمدة تنفيذ الطلب و إرسال الأوراق التي تفيد بتعديل الخدمة إلى العميل و على العميل قبولها و توقيعها و إرسالها مرة أخرى إلى سلام.

## آلية تعليق الخدمة

- يقوم المستخدم من القطاع الحكومي و قطاع الأعمال بطلب تعليق الخدمة من خلال الشخص المفوض من الشركة عن طريق القنوات الرسمية (البريد الإلكتروني الرسمي) لمدير الحساب المسؤول عن الجهة الحكومية او الشركة و يحق للعميل تعليق الخدمة لمدة لا تزيد عن 12 شهراً من تاريخ الطلب.

## آلية إلغاء الخدمة

- يجب على العميل إخطار مدير الحساب في سلام برغبته في إلغاء الخدمة عن طريق القنوات الرسمية و من قبل المفوض لدى العميل وذلك قبل شهر من تاريخ الإلغاء.

## توضيح المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الخدمة حسب نوعها، وتوضيح اتفاقية مستوى الخدمة للتركيب

### وقت تنفيذ الخدمة

- يتم تحديد وقت تنفيذ الخدمات على جاهزية موقع المستخدم وتوفر البنية التحتية التي تدعم تقديم الخدمة ، فإذا كان الموقع جاهزاً لتقديم الخدمة يتم تنفيذ الخدمة في مدة لا تتعدى يومان إلى ثلاثة أيام عمل ، أما في حال كان موقع المستخدم غير جاهز أو أن البنية التحتية لا تدعم تنفيذ الخدمة فإن المدة تعتمد على الاتفاق مع المستخدم ، على أن ينفذ كل طرف مسؤولياته وفق ما يتم الاتفاق عليه في عقد الخدمة.

## بنود وشروط عامة

### اتفاقية مستوى الخدمة

شركة سلام ملتزمة بتفوق خدماتها في المملكة ، ووفقاً لذلك ، يتم توفير الدعم لخدمات شركة سلام من خلال اتفاقيات مستوى الخدمة من الشركة بما يوفر الطمأنينة للعملاء.

### مستوى توافر الشبكة

1. تضمن شركة سلام ما نسبته %99.98 من وقت التشغيل للشبكة الرئيسية الوطنية باستثناء أوقات أعمال الصيانة المجدولة.
2. يمكن تعريف توافر الخدمة بأنه عدد الساعات التي

الخاصة بشركة سلام فهو 50 مللي ثانية (النقل المحلي).

### تأخر النقل للجهات العالمية

1. يمكن تعريف تأخر النقل الدولي بأنه متوسط الوقت (الذي تقيسه شركة سلام بالمللي ثانية ، من جهاز توجيه البوابه الدولية خاصة بشركة سلام في مدينة جدة أو الخبر إلى ( الشريك الدولي PE) ، في ظل ظروف التشغيل العادية وخلال فترة محددة من أي شهر ميلادي الذي تستغرقه حزمة تشخيصية بسعة 1024 بايت لكي تنتقل وتعود عبر البوابة دولية لشركة سلام ، ويتم استخدام حزم قياس التأخر المولدة بشكل خاص على قنوات اتصال دولية لمراقبة مستوى الخدمة من أجل قياس مستوى النقل الدولي بصورة منتظمة.
2. ويوضح الجدول التالي متوسط ضمان زمن الاستجابة بين أجهزة توجيه شركة سلام وأقرب جهاز توجيه من الشركاء الدوليين (PE) التي تقع مقراتهم في وجهات مختلفة:

متوسط مهلة الاستجابة	وجهة الشريك الدولي	جهاز التوجيه المحوري
160 مللي ثانية	أوروبا	
260 مللي ثانية	أمريكا الشمالية	
80 مللي ثانية	دول مجلس التعاون (دبي)	
220 مللي ثانية	الشرق الأقصى (هونغ كونج)	

### معدل تدفق الشبكة والفقد في الحزم

1. يستخدم معدل تدفق و توصيل حزم نقل الشبكة للتحديد والتعرف على فاعلية قدرة الشبكة الأساسية لشركة سلام من نقل حزم البيانات على الدوائر الخاصة بالعميل .
2. معدل توصيل حزم نقل الشبكة عبارة عن معدل حالات استقبال الحزم الناجحة لمحاولات نقل الحزم المرسله.
3. ويستثنى من ضمان معدل تدفق و توصيل حزم نقل الشبكة الحزم المفقودة في الدخول إلى الشبكة الأساسية بسبب التقنيات الاستباقية للحد من ازدحام الشبكة.
4. أما الحد الأقصى لفقد الحزم على شبكة شركة سلام فهو أقل من 1 %.

### حل المشكلات

1. يوفر دعم العملاء في شركة سلام خدمات لسائر العملاء الحاليين من خلال استخدام منتجات وخدمات الشركة.
2. تقدم طلبات الحصول على الدعم في الغالب عندما يعاني عميل من مشكلة غير متوقعة والاتصال بمركز الاتصال الخاص بشركة سلام طلبًا للمساعدة.
3. الطلبات التي لا يمكن حلها مباشرة من خلال موظف مركز الاتصال فيتم إعادة توجيهها للمختصين داخل شركة سلام لحلها.
4. في جميع الحالات ، سيقوم فريق العمل في مركز الاتصال بإجراء «طلب دعم» أو «بطاقة مشكلة» لتسجيل

توفر فيها الخدمات المقدمه للاستخدام من خلال العميل في موقع معين مقسمة على عدد الساعات في الشهر الميلادي ومضروبة في 100.

3. تعتبر خدمة دائرة تراسل المعلومات الخاصة بالعميل ومنفذ الوصول واتصال بروتوكول الإنترنت لأي موقع للعميل متضمن في تحديد مدى توافر الخدمة ، وتعتبر أي خدمة متوافرة إذا كان تبادل بيانات الشبكة ممكنًا عندما تكون الشبكة على اتصال واحد أو أكثر بالعميل وتكون الخدمة غير متوافرة إذا كانت منافذ الوصول الخاصة بالعميل معطلة أو معزولة عن الشبكة أو إذا كانت كافة اتصالات الموقع معطلة في نفس الوقت.
  4. ويجب تسجيل وتوثيق أي حالة من حالات التعطل من خلال مركز اتصالات شركة سلام من خلال فتح طلب صيانة للإعلام بوجود مشكلة فيما عدا أية استثناءات أو أي استبعاد كما هو مشار إليه في هذه الوثيقة وسوف يتم استخدام وقت فتح وإغلاق طلب الصيانة بوجود مشكلة لتقديم أي تعويض إن وجد.
  5. وسوف تلتزم شركة سلام بضمن النسبة التالية من توافر الخدمة في غضون كل شهر ميلادي لكل موقع عميل في جميع أنحاء المملكة من خلال استخدام الشبكة الأساسية لشركة سلام:  
(أ) نسبة توافر الخدمة لكل موقع متصل بشبكة شركة سلام من خلال دائرة تراسل المعلومات الفردية هو 99.0% .  
(ب) نسبة توافر الخدمة لكل موقع متصل بشبكة شركة سلام من خلال دائرة تراسل المعلومات الرئيسي و الدائرة الاحتياطية هو 99.5% .
  6. أما الدائرة التي تصل موقع العميل بالشبكة الأساسية لشركة سلام فهي مضمنة في حساب الالتزام بتوافر الخدمة.
  7. وتتضمن حسابات توافر الخدمة فقط حالات قطع الاتصال وتعطل الشبكة في طلبات دعم شركة سلام بوجود مشاكل كما أنها تأخذ بعين الاعتبار قطع الاتصال بدايةً من وقت فتح طلب الصيانة بوجود مشكلة ، أما طلبات الصيانة الخاصة بوجود مشكلة والتي يتم فتحها بسبب انخفاض مستوى الخدمة ، مثل بطء نقل البيانات ، فلن يتم تضمينها في حسابات توافر الخدمة.
- ### تأخر النقل في الشبكة الأساسية وتأخر وقت حزم بروتوكولات الإنترنت
1. يمكن تعريف تأخر النقل في الشبكة الأساسية بأنه متوسط الوقت (حسب قياس شركة سلام ، بالمللي ثانية ، من مصدر محدد إلى وجهة محددة ، في ظل ظروف تشغيل عادية وخلال فترة زمنية محددة من أي شهر تقويمى) الذي تستغرقه حزمة تشخيصية بسعة 1024 بايت لعبور الشبكة الأساسية لشركة سلام والعودة مرة أخرى ، ويتم استخدام حزم قياس التأخر بشكل خاص على قنوات اتصال مخصصة لمراقبة مستوى الخدمة من أجل قياس مستوى تأخر النقل على الشبكة الأساسية بصورة منتظمة.
  2. أما الحد الأقصى لتأخر وقت نقل حزم البيانات بروتوكولات الإنترنت من خلال شبكة البيانات العامة

وسوف تبذل شركة سلام جهدًا في جدولة هذه الصيانة في وقت مقبول بالنسبة للعميل.

### إجراءات ومدد الفوترة وطريقة السداد

- يجوز لشركة سلام الاتفاق مع مستخدم القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على فترة إصدار الفواتير والمطالبات وآليات السداد بشأنها.
- حسب ما هو مذكور في عقد الخدمة بين شركة سلام والعميل.

### الحد الأقصى لفترة إصلاح الأعطال وتوضيح اتفاقية مستوى الخدمة للأعطال بحسب الخدمة

مستوى الخطورة	وقت الاستجابة (2)	الحد الأقصى لوقت الإصلاح
خطيرة	20 دقيقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 ساعة إذا كان الموقع ضمن 50 كيلومتر من المدن الرئيسية (الرياض ، الدمام ، جدة)</li> <li>• 24 ساعة + وقت السفر (3) إذا كان الموقع هو أكثر من 50 كيلو متر من المدن الرئيسية (الرياض ، الدمام ، جدة)</li> </ul>
رئيسية	30 دقيقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 36 ساعة إذا كان الموقع ضمن 50 كيلومتر من المدن الرئيسية (الرياض ، الدمام ، جدة)</li> <li>• 36 ساعة + وقت السفر (3) إذا كان الموقع هو أكثر من 50 كيلومتر من المدن الرئيسية (الرياض ، الدمام ، جدة)</li> </ul>
فرعية	1 ساعة	3 أيام

- الحد الأقصى لوقت الإصلاح: هو الحد الأقصى للزمن بين تبليغ العميل عن المشكله / الطلب دعم و بين اتصال مندوب العناية بالأعمال في شركة سلام بالعميل للإبلاغ بأن فريق عمل فني قد قام بإصلاح المشكله واستعادة الخدمة.

- وقت الاستجابة: هو حد الأقصى للزمن بين تبليغ العميل عن المشكله /الطلب الدعم و قيام مندوب العناية بالأعمال في شركة سلام بفتح تذكرة بطاقة مشكله بعد القيام بإجراءات تحديد المشكله و التأكد من وجودها.

- ينطبق هذا البند فقط في حالة انقطاع كامل للخدمة في أحد المواقع (لخطي primary و secondary معا بنفس الوقت) أو بطيء شديد و تردي شديد للخدمة في أحد المواقع (لخطي primary و secondary معا بنفس الوقت).

استعلام العميل ، وسوف يسجل في الطلب الوقت الذي تم فيه تقديم الطلب ، ووصف للمشكلة التي يواجهها والتاريخ ووقت حل الطلب أو توجيهه للحل.

- سيتم توثيق الطلبات بالكامل وتعقبها أثناء سيرها حتى إغلاقها من خلال استخدام تطبيقات التعقب وتحرير بطاقات التسجيل المتطورة.
- الطلبات التي تحتاج إلى قدر كبير من العمل (المشروعات المصغرة) ، والتغييرات في تكوينات وتهيئة الشبكة فسيتم تصعيدها من أجل إنشاء قيد في قاعدة بيانات المشروعات المتوفرة في قسم الدعم الميداني.
- الوقت المستغرق في فتح بطاقة مشكلة يعرف بأنه الوقت المستغرق بين فتح بطاقة مشكلة وحل المشكلة المذكورة في البطاقة ، عدا الاستثناءات والاستبعادات المشار إليها في هذه الوثيقة.
- في الحالات التي يقوم فيها مهندس الدعم المنوط به التعامل مع طلب الدعم بالاتصال بالعميل طلبًا للحصول على مزيد من المعلومات أو طلبًا للحصول على التأكيد بأن المشكلة قد تم حلها ولم يحصل على رد في غضون فترة ثلاثة (3) أيام ، فستعتبر المشكلة قد حلت ويتم إغلاق طلب الحصول على الدعم ، ويتم إخطار العميل بذلك.
- تقوم شركة سلام بتصعيد حالات «عدم توفر الخدمة» وحالات تأثر العميل بما يتفق مع الإجراءات التالية الخاصة بما بعد إغلاق بطاقة الإشعار وذلك للتأكد من إشعار المصادر المناسبة في حال عدم حل المشكلات في إطار معايير الخدمة المقررة.

### المكونات المستثناة

سيتم استثناء ما يلي من أي وقت لانقطاع الشبكة عند حساب مستوى توافر الخدمة:

1. انقطاع الشبكة بسبب الصيانة المجدولة خلال فترات الصيانة القياسية.
2. حالات انقطاع الشبكة بسبب الممارسات المحلية للدولة ، أو أي قانون وطني ، أو الأعراف أو الأنظمة.
3. إذا كان التعطل بسبب أي من المكونات ، والتي لا يمكن تصحيحها بسبب عدم قدرة فريق سلام للوصول إلى منشآت العميل لأسباب خاصة بالعميل أو أسباب تقع خارج نطاق السيطرة المعقولة لشركة سلام.
4. حالات الانقطاع و التي ترجع لأسباب تقع خارج نطاق سيطرة شركة سلام أو أسباب ترجع لحوادث القوة القاهرة.
5. التعطل بسبب إجراء أو إغفال من جانب العميل ، ويشمل ذلك حالات المشاكل المتعلقة لأي بطاقة إعلام بمشكلة مفتوحة ، أو تأخر العميل في عملية التثبيت.
6. حالات الانقطاع بسبب عدم توافر فريق عمل العملاء لتحديد و/أو عزل المشكلة ، أي تأخر أو تعطل بسبب التطبيقات أو المعدات الخاصة بالعميل .

### الصيانة المجدولة

سوف تحتاج شركة سلام من حين إلى آخر إلى جدولة انقطاع الخدمة لإجراء عمليات الصيانة والترقية للنظام الأساسي للشبكة ، وسوف تقوم شركة سلام بإشعار العميل بأي صيانة مجدولة قبل تنفيذها بمدة 48 ساعة ،

## آلية طلب الدعم ورفع المقترحات والشكاوي وتسوية الأضرار، وآلية معرفة النتائج

### برنامج العناية بالعملاء

يتم توفير خدمات الدعم الخاصة بشركة سلام من خلال العديد من الأقسام داخل شركة سلام ، وهذه المجموعة المخصصة للدعم ملتزمة بتوفير خدمة عملاء عالية المستوى بالإضافة إلى الحلول الفنية لعملاء شركة سلام، ولضمان تقديم دعم عالي المستوى ، يوفر فريق الدعم في شركة سلام لعملاء الشركة إجراء الدعم القياسية هذه بما يحدد الخدمات والمسؤوليات ذات الصلة بدعم خدمات شركة سلام. ويقدم مركز عمليات شبكة شركة سلام وفريق الدعم الفني للعملاء دعمًا مخصصًا للحلول الحساسة لأعمالهم وتوفير إمكانية مراقبة الشبكة على مدار 24 ساعة في اليوم و365 يوم في السنة.



### دعم العملاء

### الدعم الفني من مكتب الدعم

- هذه هي الساعات التي تقوم فيها شركة سلام بقبول اتصالات العملاء لتلقي استعلامات الدعم الفني.  
- ومكتب الدعم الفني الخاص بشركة سلام على استعداد للرد على الاستعلامات الفنية على مدار الساعة طوال العام.

### المتابعة و التنفيذ من مكتب الدعم

- هذه هي الساعات التي تقوم فيها شركة سلام بقبول اتصالات العملاء لتوفير الاستعلامات.  
- ومكتب المتابعة و التنفيذ بشركة سلام على استعداد للإجابة على الاستعلامات اعتبارًا من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 8:00 مساءً بداية من يوم الأحد إلى الخميس ومن الساعة 10:30 صباحًا إلى 3:30 ظهرًا يوم السبت.

### قنوات الوصول

#### تفاصيل جهة الاتصال بمركز اتصال شركة سلام

- هاتف: +966 9200 00 788 أو +966 800 5000 000  
- بريد إلكتروني: support@salam.sa  
- فاكس: +966 11 505 5511  
- الدعم عن طريق مدير الحساب

#### تفاصيل الاتصال بمركز عمليات الشبكات (NOC) الخاص

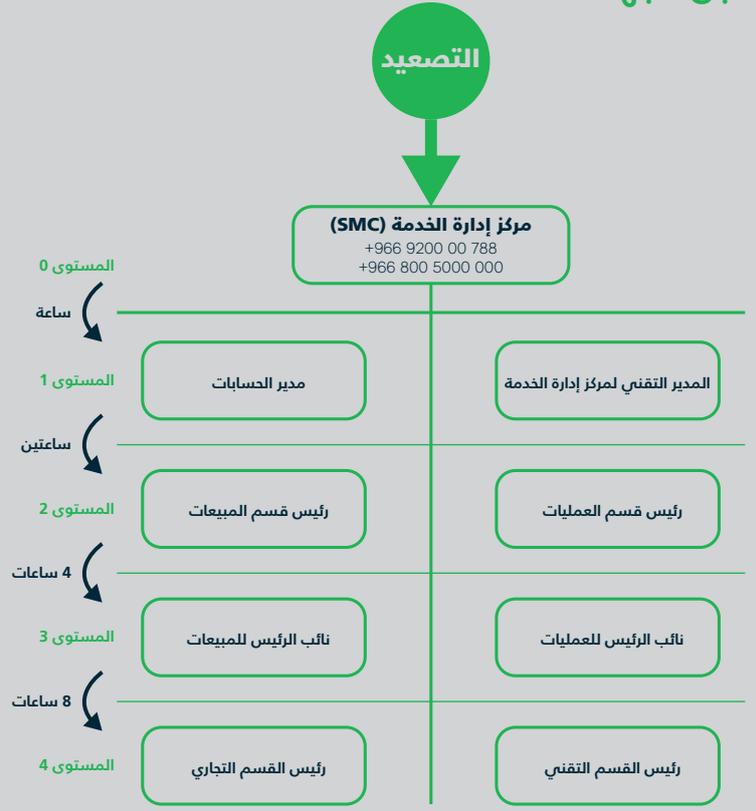
#### بشركة سلام

- هاتف: +966 9200 00 788 أو +966 800 5000 000  
- الجوال: +966 500 495 737 أو +966 515 110 032  
- بريد إلكتروني: noc@salam.sa  
- فاكس: +966 11 505 5511

### وحدة العناية بالأعمال

وحدة العناية بالأعمال وقد صممت خصيصًا مع أخذ الشركات في الاعتبار ويكون لمهندسي وحدة العناية بالأعمال إمكانية الوصول المباشر لنظام إدارة الشبكة ، من أجل تشخيص وإستكشاف وحل المشكلات ومن ثم توفير الحلول الفورية أو التوجيه إلى الفرق المختصة داخل شركة سلام من أجل اتخاذ مزيد من الإجراءات ، وسوف تتولى وحدة العناية بالأعمال كذلك تقديم التقارير الدورية مزودة بالتفاصيل الفنية. وفيما يلي بيان بجهات الاتصال بوحدة

## طريقة التصعيد بشأن عدم تنفيذ الخدمات المطلوبة حسب الفترة المحددة أو عند عدم تجاوب مدير الحساب مع المسؤول المفوض من قبل الجهة



- التسويات المترتبة على الإخلال بالالتزامات واتفاقية مستوى الخدمة.
- استثناء مما ورد في هذه الوثيقة يطبق على المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال التالية:
- التأمين المالي: يجوز لشركة سلام الاتفاق مع مستخدم القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على آليات وشروط ووسائل بديلة للتأمين المالي.
- طلب الخدمة: تطبق إجراءات تقديم الخدمات للقطاع الحكومي بحسب ما يصدر من الجهات المختصة بشأن إجراءات طلب تقديم الخدمات للجهات الحكومية-إن وجدت.

- تقديم الخدمة: يجب على شركة سلام تحديد وقت تقديم الخدمات والتي يتطلب وقتاً لتنفيذها في حال جاهزية موقع المستخدم وتوفر البنية التحتية التي تدعم تقديم الخدمة له ، أما في حال كان موقع المستخدم غير جاهز أو أن البنية التحتية لا تدعم تنفيذ الخدمة فإن المدة تعتمد على الاتفاق مع المستخدم ، على أن ينفذ كل طرف مسؤولياته وفق ما يتم الاتفاق عليه في عقد الخدمة.
- الفواتير: يجوز لشركة سلام الاتفاق مع مستخدم القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على فترة اصدار الفواتير والمطالبات وآليات السداد بشأنها.
- إلغاء الخدمة: يجوز لشركة سلام الاتفاق مع مستخدم القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على آلية تعليق الخدمة أو إلغائها بسبب عدم السداد بخلاف ما ورد في هذه الوثيقة ، مع الأخذ في الاعتبار ما يصدر من تعليمات بشأن الجهات الحكومية.

- بالنسبة للقطاع الحكومي وقطاع الأعمال : 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 بحسب الموضح في الفقرة رقم (1/1) من وثيقة هيئة الاتصالات ، مع إرفاق الأوراق الثبوتية بحسب ما تحدده الهيئة.

- معلومات الخدمة المطلوبة (رقم/أرقام الخدمة أو الحساب ، ونوع الخدمة ، ووصف الباقية إذا كان أحدها يتضمن وصفا للخدمات الفردية التي تغطيها).
- يجوز لشركة سلام والعميل الموافقة على آلية مبلغ التأمين.

- تاريخ إبرام عقد الخدمة.
- معلومات موظف شركة سلام الذي يبرم العقد نيابة عن شركة سلام ، مع إقرار الموظف بالاطلاع والتحقق من أصل هوية المستخدم عند طلب الخدمة عن طريق الحضور الشخصي لموظف شركة سلام.
- 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.

- تفاصيل الخدمات والمنتجات ومميزاتها التي يلتزم شركة سلام بتقديمها ، وآليات تسوية المبالغ في حالة عدم قيام شركة سلام بالوفاء بمعايير جودة الخدمة المعتمدة من الهيئة أو المنصوص عليها في عقد الخدمة -إن وجدت.

## المعلومات اللازمة في العقود وإجراءات العمل بها حسب ما صدر عن الهيئة

- يجب على شركة سلام تجاه المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال توفير ما يلي:
- تحديد وسائل التواصل مع مدير الحساب حسب سياسة شركة سلام في توفيره ، وإبلاغ المستخدم في حال تغييره.
- التحقق من نظامية المفوض ، والصلاحيات المفوض بها.
- توفير وإتاحة الأنظمة والبرامج التي تمكن المفوض من الاطلاع على تفاصيل الخدمات المقدمة ، وتفصيل الفواتير ، وتقارير الاستخدام ، وإدارة هذه الخدمات وفق الصلاحيات المفوض بها.
- توفير اتفاقية لمستوى الخدمة المقدمة تتضمن بحد أدنى ما يلي:
- معلومات ومميزات وأسعار وأحكام الخدمة.
- طرق التواصل والتصعيد.
- إجراءات ومدد الفوترة والسداد.
- الحد الأدنى لجودة الخدمات المقدمة.
- الحد الأقصى لفترة اصلاح الأعطال.
- المسؤوليات والالتزامات لكل طرف.

- 25 % على الرسوم الشهرية لكل ساعة كاملة إضافية في حالة تعطل كل من الدائرة الرئيسية و الدائرة الاحتياطية بعد انتهاء وقت الحد الأقصى لوقت الإصلاح.  
- أقصى قيمة تعويض هي 100% من الرسوم الشهرية. أي متطلبات أخرى تراها الشركة مناسبة لهذا الدليل.

- تفاصيل الشروط والالتزامات على المستخدم ، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بذلك.
- تفاصيل أي خصومات أو عرض/ عروض ، بما في ذلك فترة صلاحيتها ، وأي شروط أو التزامات ستطبق على المستخدم خلال الخصم أو بعد نهايته.
- تفاصيل أي قيود استخدام للخدمات المقدمة بموجب عقد الخدمة ، وأي رسوم يتم تطبيقها عند تجاوز تلك القيود.
- مدة عقد الخدمة ، وشروط تمديدها ، سواء كانت تلقائية أو بناء على طلب من المستخدم.
- مواعيد إصدار فواتير الخدمة حسب ما يتم الاتفاق بين شركة سلام والعميل.
- شروط تعديل الخدمة وإنهائها.
- الشروط التي يحق بموجبها ل شركة سلام تعليق الخدمة ، كلياً أو جزئياً أو إلغائها.
- معلومات شركة سلام حول أي من التالي:
  - إجراءات الشكاوى الخاصة به ، بما في ذلك تفاصيل الاتصال بقسم شكاوى شركة سلام.
  - إجراءات تصعيد الشكاوى للهيئة.
  - يجب تقديم جميع المعلومات المشار إليها في الفقرة (1) من هذه المادة وفق ما يلي:
    - أن تكون عبارات سهلة وواضحة.
    - أن تتوفر باللغة العربية والإنجليزية.
  - يجب توثيق جميع المعلومات المشار إليها في الفقرة (1) من هذه المادة من قبل شركة سلام في عقد الخدمة وأخذ موافقة المستخدم وفق ما يصدر من الهيئة بهذا الخصوص.
- يجب على شركة سلام تزويد المستخدم بنسخة من عقد الخدمة بعد استكمال المعلومات المطلوبة والمبينة في هذه المادة ، وحفظ العقد بحسب مدة الحفظ المبينة في هذه الوثيقة.
- عند وجود أي خلاف ، فيقع على شركة سلام عبء إثبات موافقة المستخدم على أحكام وشروط عقد الخدمة المتعلقة بالخلاف.

### **التسويات المترتبة على الإخلال بالالتزامات واتفاقية مستوى الخدمة**

- تقدم شركة سلام تعويضاً للعملاء متى ما قامت بمخالفة اتفاقية مستوى الخدمة الموقعة عليها ، ويتم احتساب التعويض استناداً إلى مستوى توافر الخدمة ووقت فتح بطاقة الإعلام بالمشكلات وحل المشكلة.
- ويتم حساب التعويض على أساس كل موقع منفصلاً بما يتفق مع ما يلي:
1. اتفاقيات مستوى توافر الخدمة القياسية ( دائرة تراسل معلومات فردية لكل موقع):
  - 2 % من الرسوم الشهرية عن كل 24 ساعة إضافية من وقت التعطل للخدمة بعد الوقت المتفق عليه من توافر الخدمة.
  - أقصى قيمة تعويض هي 25% من الرسوم الشهرية.
  2. اتفاقية مستوى الخدمة المعززة (دائرة تراسل المعلومات الرئيسية و دائرة احتياطية لكل موقع).

