

خدمات المعلومات DATA Services

Transfer to Fiber تحويل الى شبكة الألياف البصرية Transfer نقل Disconnection فصل Change تغيير New Installation تأسيس جديد

Basic Service Type and Speed نوع الخدمة والسرعة

IPVPN (Standard)
Access Speed: 1 Mbps 2 Mbps 4 Mbps 8 Mbps Other: _____

PLL: 2 Mbps 4 Mbps 6 Mbps 8 Mbps Other: _____
VPLS: 2 Mbps 4 Mbps 6 Gbps 8 Gbps Other: _____

SKY IP
Package: Premium Enhanced Standard Economy
Access Speed:
FWD:
64 Kbps 512 Kbps 1024 Kbps 4096 Kbps 6144 Kbps 8192 Kbps Other _____
RTN
64 Kbps 512 Kbps 1024 Kbps 4096 Kbps 6144 Kbps 8192 Kbps Other _____

DSL SKY
Package: Flat Dedicated
Access Speed:
1024/256 kbps 1024/1024 kbps 2048/2048 kbps 4096/2048 kbps Other: _____

DIA: 1 Mbps 2 Mbps 10 Mbps 34 Mbps 155 Mbps Other _____ Kbps/Mbps/Gbps
DIAS: 1 Mbps 2 Mbps 10 Mbps 20 Mbps 200 Mbps Other _____ Mbps/Gbps
DIA Light: 1 Mbps 2 Mbps 10 Mbps 20 Mbps 100 Mbps Other _____ Mbps/Gbps

Aamal Net:
1 Mbps 2 Mbps 4 Mbps 8 Mbps Max ماكس

CBLs
 IPVPN PLL VPLS
CBLs Package:
 Silver Silver+ Gold Gold+ Platinum+

Service Price سعر الخدمات

Service	NRC	MRC	Price as of Discount	الرسوم الشهرية بعد الخصم	الرسوم الشهرية	رسوم التأسيس	الخدمة

Service Credit Limit الحد الإئتماني للخدمة
In case of unavailability, the customer will be served with the alternative speed available
Accepted by the Client Declined by the client
In case of land services unavailability, the customer will be served with the alternative services.
Accepted by the Client Declined by the client
في حالة عدم توفر السرعة المطلوبة يخدم العميل بالسرعة المتوفرة موافقة العميل عدم موافقة العميل
في حالة عدم إمكانية خدمة العميل بالخدمات الأرضية يتم خدمته بالخدمات البديلة موافقة العميل عدم موافقة العميل

ONT Information معلومات الوحدة الطرفية

CPE: By STC By Customer
Model Number/Serial Number: _____ رقم المودل / الرقم التسلسلي: _____
Payment Option Cash Installments طريقة السداد نقداً تقسيط

Customer Information معلومات عن العميل

Customer Name اسم العميل
City المدينة Zip Code الرمز البريدي P.O. Box ص.ب Main Billing No. رقم الفاتورة الرئيسية
Contact Name مسؤول الاتصال Phone/Mobile No. رقم الهاتف/الجوال E-mail البريد الإلكتروني
Existing Circuit (for change, transfer, disconnect) دائرة حالية (للتغيير، النقل، الفصل)

معلومات موقع العميل الحالي أو الجديد

STC
لوحة المبنى الخاص بك _____

Network Access at Location الاتصال بالشبكة في الموقع

Access Kbps Mbps ميجابت كيلوبت الاتصال VPN: GIGE/Optical FE/Optical GIGE/Elect. FE/Elect.
NTU/Router Interface V35 X.21 G.703 GIGE/Optical FE/Optical GIGE/Elect. FE/Elect.

Location A for all Services				البيانات التفصيلية عن الموقع			
City	المدينة	Street	الشارع	Floor	الطابق	Building	المبنى
	المقسم	Cab	الكبينة	DP	نقطة توزيع	Telephone at Location	هاتف الموقع
Contact Name at Location				اسم الشخص المعني في الموقع		Contact Mobile No.	

Location B for PLL				البيانات التفصيلية عن الموقع			
City	المدينة	Street	الشارع	Floor	الطابق	Building	المبنى
	المقسم	Cab	الكبينة	DP	نقطة توزيع	Telephone at Location	هاتف الموقع
Contact Name at Location				اسم الشخص المعني في الموقع		Contact Mobile No.	

Value Added Services Order Form

Service Type			
New Connection	<input type="checkbox"/>	Existing Connection	<input type="checkbox"/>
Change	<input type="checkbox"/>	Disconnection	<input type="checkbox"/>
For New Connection - Please complete IPVPN Service Order Form			

Circuit No.:

QoS <input type="checkbox"/>								
Package 1	<input type="checkbox"/>	Option-1						
Package 2	<input type="checkbox"/>	Option-1						
Package 3	<input type="checkbox"/>	Option-1	Option-2	Option-3	Option-4			
Package 4	<input type="checkbox"/>	Option-1	Option-2					
Package 5	<input type="checkbox"/>	Option-1	Option-2	Option-3	Option-4	Option-5	Option-6	Option-7
								Option-8

MRS <input type="checkbox"/>					
Proposal Ref No: _____			Proposal Date: _____		
<u>CPE (note)</u>	Price	<u>Services</u>	Price/month	<u>Others</u>	Price
Cisco Router & Accessories	<input type="checkbox"/> _____	Management	<input type="checkbox"/> _____	MACD (note)	
Modem	<input type="checkbox"/> _____	Non-Std Mgt (note)	<input type="checkbox"/> _____	Prof Services (note)	
Internal wiring	<input type="checkbox"/> _____	Add'l LAN/WAN mgt	<input type="checkbox"/> _____	<u>Remote Sites</u>	
Other Equipment	<input type="checkbox"/> _____	Maintenance	<input type="checkbox"/> _____	650 SR/ Visit	<input type="checkbox"/>
<u>Installation</u>	Price	Non-Std Mntc (note)	<input type="checkbox"/> _____	Applicable to all remote site visits as detailed in the attached proposal	
Small (18xx, 28xx)	<input type="checkbox"/> _____	<u>SLA</u>		Contract Duration	
Medium (38xx)	<input type="checkbox"/> _____	SLA 1 (8x5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1 year	
Large (72xx)	<input type="checkbox"/> _____	SLA 2 (24x7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 3 years	
Non-Standard (note)	<input type="checkbox"/> _____				
Note: details as per attached proposal					

Signing this application constitutes agreement to the accuracy of the above information and to the Terms and Conditions of the service

بالتوقيع على هذا الطلب أوافق على صحة المعلومات أعلاه وعلى كافة الشروط والأحكام المبينة على ظهر النموذج

Subscriber Stamp	الختم	Name: _____ الاسم:
		Job: _____ الوظيفة:
		Date: _____ التاريخ:
		Signature: _____ التوقيع:

Employee Information		بيانات الموظف	
Signature: _____	التوقيع:	ID No: _____	رقم الهوية:
Name: _____	الاسم:		

For any Changes in the service, kindly visit any of the STC Business Sales Outlets or Contact the STC Sales person.

في حال وجود أي تغيير في الخدمة المقدمة، نرجو زيارة أقرب فرع STC أعمال أو الاتصال بمدير الحساب الخاص بكم.

For more information, please call 909 or visit us at:

www.stc.com.sa

للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على 909 أو زيارة موقعنا الإلكتروني:

الشروط والأحكام لخدمات المعلومات

- 1- تسري أحكام وثيقة شروط الخدمة لمقدمي خدمات المعطيات وخدمات الإنترنت في كل ما لم يرد به نص في هذه الشروط.
 - 2- عند تنفيذ أي إجراء خطي وفقاً لما تقتضيه هذه الشروط فإنه يمكن تنفيذ هذا الإجراء إلكترونياً أو آلياً بواسطة أنظمة آلية أو عن طريق البريد الإلكتروني.
 - 3- في حالة رغبة العميل بطلب الخدمة للمرة الأولى يقوم بتزويد الشركة بصورة من السجل التجاري وخطاب رسمي من صاحب الصلاحية، وبالنسبة للدوائر الحكومية فيطلب تفويض رسمي مصدق، أما إذا كان عميلاً سابقاً لدى الشركة فيكتفي بالمعلومات الموجودة عند الشركة.
 - 4- قد يخضع العميل لأول مرة للتأمين المالي المحدد من قبل الشركة أو الكفالة المالية عند طلبها من الشركة. كما يخضع كل عميل إذا طلبت الشركة بصفة مستمرة للحد الائتماني الذي تحدده الشركة إذا لزم الأمر.
 - 5- عند استلام نموذج طلب تقديم الخدمة من العميل واستيفائه للمعلومات المطلوبة، وتعذر تقديم الخدمة له حسب الموعد المطلوب من العميل، فعلى الشركة إشعاره بالموعد المتوقع لتقديمها وذلك خلال مدة أقصاها 10 أيام.
 - 6- الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة شهر واحد، وفي حال تعديل الشركة للحد الأدنى للمدة، يجب عليها إبلاغ العميل بذلك قبل توقيع العقد. كما يجب عليها إبلاغ العميل بأي تعديلات على العقد قبل (60) ستين يوماً من تاريخ نفاذها.
 - 7- يبدأ سريان عقد الخدمة (نموذج طلب تقديم الخدمة) من تاريخ بدء الخدمة لدى العميل.
 - 8- يعد العميل مسؤولاً عن تأسيس التمديدات والتوصيلات والأجهزة والمعدات الطرفية التي تقع داخل موقعه والخاصة بالخدمة المقدمة له، وكذلك صيانتها، ما لم تكن الأجهزة والمعدات الطرفية مقدمة له من الشركة، حيث تتحمل الشركة مسؤولية صيانتها. ويلتزم العميل باستخدامها والمحافظة عليها بالطريقة الصحيحة ويعد العميل مسؤولاً عن ترمي الخدمة بسبب عيب التمديدات الداخلية التابعة له والأضرار الناتجة عنها.
 - 9- مع عدم الإخلال بقواعد المسؤولية عن الضرر وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة، يكون العميل مسؤولاً عما يترتب عن مخالفته من غرامات قد تفرض عليه من قبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات وفقاً لأنظمتها. وذلك في أي من الحالات التالية:
 - أ- الاستخدام أو التشغيل غير المشروع للخدمة المقدمة للعميل، سواء كانت من قبل العميل نفسه أو من غيره.
 - ب- الأضرار المترتبة على الاستخدام غير المشروع للخدمة من قبل العميل أو غيره، بما في ذلك إحداث أي خلل أو تشويش يسببه هذا الاستخدام على مرافق الشركة، أو مرافق مقدمي الخدمة الآخرين المرخص لهم، والناتجة عن هذا الاستخدام غير المشروع.
 - ج- أي خسائر أو أضرار تنشأ نتيجة التعديلات التي يقوم بها العميل، أو يسمح بها على الأجهزة والمعدات وبرامج الاتصالات المتصلة بالخدمة له مهما كانت مبررات إجرائها.
 - 10- جميع معلومات العميل سرية، وتحافظ الشركة على سريتها، ولا يتم إفشاؤها لأي طرف بأي حال من الأحوال، إلا بطلب من الهيئة، أو أي سلطة مختصة أو بناءً على موافقة خطية من العميل أو من يمثله رسمياً في ذلك.
 - 11- عند طلب العميل إنهاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل الشركة، فإنه يكون ملزماً أمام الشركة بدفع التكاليف المترتبة على ذلك، ويعفى العميل من تحمل أي تكاليف إذا أخفقت الشركة بإيصال الخدمة وتشغيلها في الوقت المحدد بين الشركة والعميل.
 - 12- يلتزم العميل بالسماح للأشخاص المفوضين من الشركة بالدخول إلى المباني والمواقع التي يشغلها العميل، أو تقع تحت سيطرته، وذلك للقيام بأعمال الصيانة أو الفحص أو الاستبدال لأي من أجهزة ومعدات الاتصالات أو أي من أجهزة الاتصالات المرتبطة بتقديم خدمة معينة.
 - 13- لا تعد الشركة مسؤولة عن أعطاء مقدمي الخدمة الآخرين الذين يستخدمون مرافق الشركة.
 - 14- خدمة إدارة أجهزة العميل (MRS) نرجو العودة إلى الشروط الخاصة بالخدمة بالعقد رقم
 - 15- بالتوقيع على هذا الطلب (عقد تقديم الخدمة) يقر العميل بصدقة المعلومات الواردة فيه وبوافق على كافة الشروط والأحكام المتعلقة بتقديم الخدمة.
 - 16- تخضع هذه الشروط والأنظمة واللوائح السائدة في المملكة العربية السعودية.
 - 17- شروط خاصة بخدمة أعمال نت:
 - أ- الحد الأدنى للاشتراك في الخدمة سنة واحدة.
 - ب- في حال إلغاء الخدمة قبل انتهاء السنة يلزم العميل بدفع 3 أشهر من قيمة الاشتراك.
- يمكن الاطلاع على وثيقة شروط الخدمة لمقدمي خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة من خلال مراكز خدمات العملاء أو موقع الاتصالات السعودية www.stc.com.sa
- * إن خدمة السي بي ال اس الذهبية المتقدمة وكذلك البلاتينية تتضمن ضرورة إنشاء مساراً مختلفاً عن مسار الخدمة الأصلية. يقوم العميل بتغطية تكاليف إنشاء هذا المسار إذا تطلب الأمر ذلك مع الالتزام بتوقيع عقد مع الشركة لتقديم الخدمة لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات. سوف تقوم الشركة بعمل دراسة لتحديد إجمالي تكلفة المسار الاحتياطي لتقديمه للعميل قبل التوقيع النهائي على الخدمة لاعتماده من قبل العميل. في حالة إلغاء العميل للخدمة قبل نهاية الفترة المحددة بثلاث سنوات فإن عليه تحمل بقية الأقساط للمدة كاملة.
- 18- في حال وجود أي تغيير أو إلغاء في الخدمة المقدمة، نرجو زيارة أقرب فرع STC أعمال أو الاتصال بمدير الحساب الخاص بكم.

الشروط والأحكام الخاصة بالمستثمرين المخدومين من خلال شبكة الألياف البصرية

- 1- يلتزم العميل باستخدام الخدمات على الأجهزة الطرفية (ONT) المعتمدة من الشركة.
- 2- يلتزم العميل بسداد قيمة الوحدة الطرفية (ONT) المقدمة له من قبل الشركة أو بطلبه (إما على أقساط شهرية موزعة على مدى 12 شهر، أو بدفع القيمة كاملة ويتم إضافتها على الفاتورة) ما لم يتم تقديم الجهاز مجاناً ويذكر ذلك صراحة (بالطرق المعتمدة نظاماً) دون قيد أو شرط.
- 3- تضمن الشركة الأجهزة المقدمة للعميل لمدة سنة هجرية واحدة تبدأ من استلام العميل للجهاز، وخلال فترة الضمان تقوم الشركة في حالة العطل بإصلاح الجهاز أو استبداله بنفس النوع أو بنوع مشابه له مجاناً، وذلك عند عدم كفاءة الجهاز لتشغيل الخدمة بالشكل المطلوب في الموقع الذي تأسست به الخدمة أو لوجود عيب مصنعي فيه، كما يحق للشركة توجيه العميل مباشرة إلى وكيل الجهاز المعتمد للقيام بالصيانة اللازمة خلال فترة الضمان أو في حالة حدوث العطل نتيجة سوء الاستخدام أو الإهمال، وتحتفظ الشركة بحق مطالبة العميل بدفع تعويض مساوٍ لقيمة الضرر.
- 4- يكون العميل مسؤولاً عن حماية الأجهزة المقدمة من الشركة ضد الفيروسات والبرمجيات الطفيلية أو المؤذية والتي قد تؤثر على أجهزته.
- 5- يحق للشركة استعادة الأجهزة المقدمة للعميل عند رغبته في إلغاء هذا العقد بعد توقيعه وقبل إدخال الخدمة له، شريطة عدم استخدام الجهاز وأن يكون في حالة جيدة وفق ما تراه الشركة.
- 6- الحد الأدنى لهذا العقد سنة واحدة وتحتسب هذه المدة من تاريخ تفعيل الخدمة في أنظمة الشركة وتتجدد تلقائياً ما لم يخطر العميل الشركة برغبته في عدم التجديد قبل نهاية العقد، وفي حال رغب العميل بإلغاء الخدمة قبل انتهاء مدة العقد فيشترط أن يقدم طلب الإلغاء كتابياً عن طريق أحد مكاتب خدمة العملاء، كما يلتزم العميل بدفع جميع المبالغ المترتبة على الخدمة وعلى هذا العقد وفق ما تراه الشركة، مثل قيمة الأجهزة المقدمة للعميل والمصاريف الإدارية ومصاريف النقل والتوصيل.
- 7- في حالة طلب العميل خدمات إضافية واستلزم الأمر إضافة وحدة طرفية جديدة (ONT) فيلتزم العميل بدفع قيمة الجهاز الجديد حسب ما ورد في الشرط رقم 2 وترد القيمة بفاتورة الخدمة الموجودة لدى العميل.
- 8- شركة الاتصالات السعودية غير مسؤولة عن جودة الخدمة في حالة قيام العميل بنقل الوحدة الطرفية (ONT) إلى موقع آخر بنفسه دون الموافقة الخطية من الشركة.

Terms and Conditions for Data Services

1. The provisions of the Terms of Service Document shall apply to the service providers of data and internet services where a specific text in these conditions has not been provided in this regard.
2. When executing any written process as required by these conditions, this process may be executed electronically, manually or via e-mail.
3. If the client wishes to request the service for the first time, the customer shall provide the company with a copy of the commercial registry or official letter from the concerned body. As for the governmental authorities, an official approved authorization is required. If the customer is a previous subscriber, the company is satisfied with the information maintained with it.
4. The client may be subject for the first time to a financial bond determined by STC or a financial guarantee in case required by the company. If the STC requires, each client shall be subject to the credit limit determined by the company, if applicable.
5. If STC fails to provide the service at time determined by the customer upon receiving the service application from the customer and fulfilling the required information, STC shall inform the client customer of the expected time to provide the service within maximum 10 days.
6. The minimum limit of the service agreement is one month. If STC amends the minimum limit, STC shall inform the customer before signing the agreement. STC also shall inform the client of any amendments to the Agreement sixty (60) days prior to their implementation.
7. The Service Agreement (Service application) shall come into force as of the date of service commencement with the customer.
8. The customer shall be responsible for setting up and maintaining extensions, connections and terminal devices and equipment located within customer site and related to the provided service, unless these terminal devices and equipment provided by STC, where STC bear responsibility of their maintenance. The customer shall properly use and keep these equipment and shall be responsible for poor service due to fault of his/her internal extensions and damages resulting thereof.
9. Without prejudice to the regulations of liability for damage as per the laws applicable in the Kingdom of Saudi Arabia, the customer shall be liable for fines or any other action arising out of the customer's breach of the service conditions, as may be imposed by the CITC according to its regulations. This is applicable in the following cases:
 - a- Illegal use or activation of service provided to the customer, whether by the customer or by third party.
 - b- Damages resulted from the illegal use of service by the customer or a third party, including making any defect or confusion due to this use to the company's facilities or the other authorized service providers' facilities.
 - c- Any losses or damages resulting from any amendments made by the customer or allow to be made to the devices, equipment and program related to the service, whatsoever their justifications.
- 10- All information related to the customer shall be confidential and STC shall keep the same as confidential and it may not be disclosed to any third party except by request from the CITC or any other competent authority or by a written consent from the customer or their representative.
- 11- Should the customer wishes to end the service before Setup and activation by STC, then the customer shall undertake to pay the charges due. The customer shall be exempt only if STC fails to deliver the service and to activate it at the required time agreed between STC and the customer.
- 12- The customer shall allow STC's authorized personnel to access the buildings and sites occupied or controlled by the customer, with the purpose of maintaining, examining or replacing any of the communication devices or equipment or any of the communication devices related to providing a specific service.
- 13- STC shall not be liable for the mistakes of the other service providers using the STC's facilities.
- 14- For MRS, please refer to the Service Conditions in Agreement No.....??
- 15- By signing this application (Service Agreement), the customer acknowledges the validity of information herein contained and agrees on all conditions and provisions related to service supply.
- 16- These Conditions shall be subject to the laws and regulations applicable in the Kingdom of Saudi Arabia.
- 17- The conditions of STC Business Service Net are as follows:
 - a. The minimum service subscription shall be one year.
 - b. In case service is terminated before the elapse of one year, the client shall pay 3 months of the subscription value.
 - c. The Terms of Service Document related to providing services to fixed telecommunication service providers can be accessed via client service centres or STC's website: www.stc.com.sa
- * The golden and platinum Complete Backup Link Service (CBLS) requires the installation of a new different path from the original service path. The customer shall when necessary, bear the costs of installing such path and conclude an agreement with STC to provide services for a minimum period of three years. STC shall conduct a study to determine the total cost of the backup path to provide it to the customer for approval before finally signing the service. In case service is cancelled by the customer before the end of the three-year period, they shall pay the remaining instalments of the entire period.
- 18- For any Changes or Cancellation in the service, kindly visit any of the STC Business Sales Outlets or Contact the STC Sales person.

Terms and conditions related to subscribers serviced by Fiber Network

- 1- The customer shall use the services on the ONT peripherals provided by STC.
- 2- The customer shall pay the value of the peripheral unit (ONT) provided by STC or upon their request (whether through monthly instalments distributed to 12 months or paying the full value, and the same shall be added to the bill) unless the device is offered for free, and this shall be explicitly mentioned (in the manner prescribed by the regulations) unconditionally and without restrictions.
- 3- STC shall guarantee the devices provided to the customer for one Hijri year commencing from the customer's receipt of the device. During the guarantee period, STC shall, in case a breakdown occurs, repair the device or replace it with the same or similar type for free when the device is not fit to operate the service as required in the site where the service is installed or for there is a manufacturing error in the device. STC shall have the right to directly instruct the customer to the authorized agent of the device to make the necessary maintenance during the guarantee period or in case there is a mistake resulting from misuse or negligence, STC shall have the right to request the client to pay a compensation equal to the value of damage.
- 4- The customer shall be responsible for protecting the devices provided by STC from viruses and parasitic or dangerous software that may adversely affect their devices.
- 5- STC shall have the right to restore the devices provided to the customer when they wish to cancel this Agreement after being signed and before starting the service provided that a device is not used and is in good condition as per STC assessment.
- 6- The minimum duration of this Agreement shall be one year to be commenced as of the date of activating the service in STC's systems. It shall be automatically renewed unless the customer notifies STC of its intent not to renew, before the expiry of the period. In case the customer wishes to cancel the service before the expiry of the duration of the Agreement, they shall submit a written cancellation request via one of the customer service centres. The customer shall pay all payments costs resulting from the service and this Agreement as STC assesses, such as the value of the devices provided to the customer, administrative expenses, and transport and delivery expenses.
- 7- In case the customer requests additional services where it is necessary to add a new peripheral unit (ONT), the customer shall pay the value of the new device as indicated in Condition No. 2. The value shall include in the service bill held by the customer.
- 8- STC shall not be responsible for the quality of service in case the client personally moves the ONT to another site without STC's written approval.