

اتفاقية مستوى الخدمة والدعم التقني Service Level Agreement & Tech Support

معلومات المنتج

Name Customer	---	اسم العميل
Product Title	---	اسم المنتج
P.O. Reference	---	رقم مرجعي
Start Date	---	تاريخ البداية
End Date	---	تاريخ النهاية
Domain name	---	اسم النطاق

Tech Trans Co. confirms its interest in achieving customer satisfaction by delivering on-demand Customer service and technical support. Here we provide a list of technical support services that we will commit to you based on the SLA, The SLA does not include time taken to fulfill deficiencies that the customer did not provide. Customers must also comply with the terms and requirements of each service as described below.

تؤكد شركة التحول التقني حرصها لتحقيق رضا العملاء وذلك بإتاحة خدمة العملاء والدعم الفني في مرحلة إطلاق وتشغيل المنتجات. ونقدم هنا قائمة بخدمات الدعم الفني التي تحقق الالتزام بهذه المعايير إلى جانب الزمن الأقصى لتقديم الخدمة، علماً بأن هذا الزمن لا يشمل الفترة الزمنية في حال لم يقدم العميل كافة المعلومات المطلوبة. كما يجب على العملاء الالتزام بشروط ومتطلبات كل خدمة كما هو موضح أدناه.

Scope of Service	نطاق الخدمة
✓ Servers and Cloud Hosting Management	✓ ادارة السيرفر والبنية التقنية السحابية
✓ Bugs Resolution	✓ حل المشاكل البرمجية
✓ Information Security & Cyber Security	✓ حماية أمن المعلومات والأمن السيبراني
✓ User Manual	✓ دليل المستخدم
Out of Scope of Service	خارج نطاق الخدمة
x User Interface & Experience Design	x تحسين الواجهات الرسومية وتجربة المستخدم
x Additional Features Development	x تطوير الإضافات البرمجية والتقنية
x One Day Workshop	x ورشة تدريبية يوم كامل
x Consultation Sessions	x جلسات استشارية
x Domain Name Management	x إدارة النطاق الإلكتروني
x Client Beneficiary's Helpdesk & Tech Support	x الدعم الفني والإجابة على الاستفسارات بالنيابة
x Anti-Cyber Attacks Service	x صد الهجمات الإلكترونية

How to request technical support

آلية طلب الدعم الفني

Tech Trans Co. is committed to interacting and responding to inquiry requests by email:
cs@altqniah.sa
or by phone: 0112000292 - 210
on working hours (Sunday - Thursday) from (9:00 am - 4:00 pm)

يتم تقديم الطلبات أو الاستفسارات عبر القناة الرسمية للدعم الفني من خلال البريد الإلكتروني:
cs@altqniah.sa
أو الاتصال على الرقم: 0112000292 تحويلة 210 في أوقات الدوام الرسمية للشركة (الأحد - الخميس) من الساعة (9 ص - 4 م)

#	نوع الطلب	الزمن الكلي (أيام العمل)	توفر الخدمة
1	Help Desk / الدعم التقني والفني	5 أيام عمل / Business Days	وقت الدوام الرسمي
2	Bug / خطأ برمجي	10 أيام عمل / Business Days	وقت الدوام الرسمي
3	Critical Issue / مشكلة حرجة	يومين عمل / Two Business Day	وقت الدوام الرسمي

rights and obligations of Customer

1. Tech Trans Co. Management is committed to providing customer service and technical support available on business days of the week.
2. Customer requests and enquiries are treated fairly and secretive, and the response is made through the customer service system.
3. The customer is required to raise the request or inquiries via the official email through one official representative in accordance with this document.
4. The requester may escalate to the responsible employee according to this document if the service provision time exceeds.
5. The requester is fully responsible for his or her choices and the regulations governing the Services.

حقوق وواجبات العميل

1. تلتزم إدارة شركة التحول التقني بتوفير خدمة العملاء والدعم الفني وإتاحتها خلال جميع أيام الأسبوع.
2. يتم التعامل مع طلبات واستفسارات العملاء بعدالة وسرية، والرد بما يلزم وفق نظام خدمة العملاء.
3. يلتزم العميل برفع الطلب أو الاستفسارات عبر البريد الإلكتروني الرسمي لتقديم الطلب من خلال ممثل رسمي واحد وفق هذه الوثيقة.
4. يتم تصعيد الطلبات إلى الموظف المسؤول في التحول التقني وفق هذه الوثيقة حال تجاوز زمن توفير الخدمة.
5. يتحمل مقدّم الطلب المسؤولية الكاملة تجاه اختياراته واللوائح المنظمة للخدمات.

Rights and duties of the Tech Trans Co.

1. Tech Trans Co. is committed to interacting with the right messages and requests, and communicating with its requester over the duration which may increase or decrease depending on the situation.
2. Tech Trans Co. is committed to implementing accountability for communication failure With messages and requests from clients.
3. Tech Trans Co. customer service management maintains rules of Justice and privacy in dealing with clients requests.
4. The Customer Service Department may exclude orders that are not matched or that contain invalid data.
5. Customer Service Management may temporarily disable certain services or systems for maintenance work or other reasons.
6. Tech Trans Co. switch customer is keen to report any situation Failure or error, if any, to improve services

حقوق وواجبات شركة التحول التقني

1. تلتزم شركة التحول التقني بالتفاعل مع الرسائل والطلبات الصحيحة، والتواصل مع طالبيها خلال المدة المحددة، التي قد تزيد أو تقل حسب الحالة.
2. تلتزم شركة التحول التقني بتطبيق المساءلة عن التقصير في التواصل مع الرسائل والطلبات الواردة من العملاء.
3. تحافظ إدارة خدمة العملاء في شركة التحول التقني على قواعد العدالة والخصوصية في التعامل مع طلبات العملاء.
4. يحق لإدارة خدمة العملاء استبعاد الطلبات غير المطابقة أو التي تحتوي على بيانات غير صحيحة.
5. يحق لإدارة خدمة العملاء تعطيل بعض الخدمات أو الأنظمة مؤقتًا لأعمال الصيانة أو لأسباب أخرى.
6. يحرص عميل شركة التحول التقني على الإبلاغ عن أي حالة قصور أو خطأ ان وجدت وذلك بهدف تحسين الخدمة المقدمة.