

السنة الثالثة			السنة الثانية			السنة الأولى			دائم	الخدمات
برونزي	فضي	ذهبي	برونزي	فضي	ذهبي	برونزي	فضي	ذهبي	بلاتيني	
	12%	24%		6%	18%				✓	قيمة البرنامج تكون ضمن مجموع تكلفة الأجهزة
		✓			✓				✓	دخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالدعم الفني
		✓			✓				✓	تحديث البرامج و تطويرها
		✓			✓				✓	برنامج MRTG للرصد و المراقبة
									✓	تحديث مجاني لنظام التشغيل شامل المعدات
		✓			✓				✓	تجارب مجانية للخدمات الجديدة بالشركة
		5%			5%				10%	خصم على قطع الغيار
		✓			✓				✓	خصم على التحديث و التطوير
	أيام 6 x ساعة 9	✓		أيام 6 x ساعة 9	✓				✓	دعم فني عن بعد (هاتف, بريد إلكتروني) 24 ساعة X 7 أيام
	يوم 20	ساعة 72		يوم 20	ساعة 72				24 ساعة	حد إستبدال الأجهزة الحديثة
	يوم/400\$	يوم/200\$		يوم/400\$	يوم/200\$				✓	تواجد الفني للدعم في الموقع
		✓			✓				✓	إمكانية تمديد الضمان لمدة 12 شهر
	العميل	الحربي		العميل	الحربي				الحربي	تكلفة نقل و شحن المعدات المتوقعة من موقع العميل لـ الحربي للإتصالات يتم تحميلها لـ
	الحربي	الحربي		الحربي	الحربي				الحربي	تكلفة نقل و شحن المعدات المتوقعة من موقع الحربي للإتصالات لـ العميل يتم تحميلها لـ
									✓	إمكانية تصليح الأجهزة بطريقة الدفع الأجل
	✓	✓		✓	✓				✓	إمكانية التعويض أو إسترجاع المبالغ المدفوعة نتيجة التأخر في إستبدال الأجهزة التالفة بعد مضي المهلة المحددة لإستبدالها
									✓	تحمل تكلفة تصليح أو تغيير القطع أو الأجهزة التالفة خلال الفترة المتفق عليها والمذكورة في شروط الإتفاقية
									✓	قبل توقيع إتفاقية الدعم الفني, يجب على مهندس الحربي تليكم التأكد من تسجيل كافة الأجهزة التي تدخل تحت إتفاقية الدعم الفني, هذه المعلومات يتم إدخالها في نظام الدعم الفني التابع للحربي تليكم
									✓	بعد الفحص وتحديد المشكلة و الخطأ, يقوم قسم خدمة العملاء بإرسال طلب إصلاح/ زيارة ميدانية لموقع العميل والحصول على موافقته, يجب على العميل التأكيد على الأسعار في أمر الشراء قبل إرسال المهندس أو إنهاء هذا الجزء
									✓	الأجهزة أو المعدات التي تلفت بسبب عملها في مكان لا يتبع مقاييس التشغيل أو في بيئة غير مناسبة أو بسبب سوء إستخدام سوف يتم تحميلها للعميل
									✓	الأيام و الأوقات المعتمدة للدعم الفني عن بعد هي من 9:00 الى 18:00 السبت لـ الخميس